

## บทที่ 2

### การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social Casework)

Herbert Hewitt Stroup ได้กล่าวถึงความหมายของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายไว้ว่า “งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายจะให้ความช่วยเหลือบุคคลแต่ละรายเป็นหลัก เพื่อให้บุคลิกภาพของเขาได้รับการพัฒนา เป็นประโยชน์ต่อมนุษย์ทุกคน ทั้งบุคคลที่ไม่สามารถจะปรับตัวให้อยู่อย่างมีความสุข และบุคคลที่ตามปกติสามารถดำเนินชีวิตได้โดยราบรื่น แต่อาจจะมีโอกาสที่จะประสบปัญหาซึ่งต้องการความช่วยเหลือ”<sup>1</sup>

ฉะนั้นงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายจึงเป็นวิธีการที่ใช้สำหรับช่วยเหลือแก้ปัญหาบุคคลที่ประสบปัญหาเดือดร้อนต่าง ๆ เช่น ปัญหาด้านอารมณ์จิตใจ ปัญหาสุขภาพอนามัย ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาครอบครัว เป็นต้น ผู้มาขอรับความช่วยเหลือ (Client) จะต้องแก้ปัญหาพร้อมกับนักสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้เขาช่วยตัวเองได้ต่อไป

#### วิวัฒนาการของงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย<sup>2</sup>

ตามประวัติการสังคมสงเคราะห์ในสหรัฐอเมริกา ประมาณปลายศตวรรษที่ 19 องค์การอาสาสมัครเพื่องานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งใช้ชื่อว่า **Charity Organization Societies (COS)** มีบทบาทมากในการช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ในสังคม อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่ามีคนจำนวนมากได้รับผลกระทบกระเทือนจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำที่แผ่ขยายตัวออกไปในเมืองอุตสาหกรรมใหญ่ ๆ เกิดปัญหาคนงานได้ค่าจ้างแรงงานต่ำ, ปัญหาการว่างงาน, ปัญหาการเจ็บป่วย และปัญหาทางจิต เป็นต้น แต่การช่วยเหลือก็เป็นไปโดยไม่ทั่วถึงและขาดการเสริมสร้าง เนื่องจากขาดเงินทุนและความร่วมมือที่ดีต่อกัน รวมทั้งการทำงานซ้ำซ้อนขององค์การอาสาสมัคร COS. เห็นพ้องกันว่าการช่วยเหลือเท่าที่ได้ทำกัน

1. Herbert Hewitt Stroup, Social Work : An Introduction to the Field, P.1

2. Walter A. Friedlander & Robert Z. Apte, **Introduction to Social Welfare**, 1974, p.127-128

มานั้นยังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น เช่น ให้เงินให้สิ่งของ เป็นต้น ฉะนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาในระยะยาว ก็น่าจะได้นำเอาหลักการของการฟื้นฟู (Rehabilitation) มาใช้ เช่น การฝึกอาชีพ ผู้มีปัญหาจะสามารถช่วยเหลือตัวเองและครอบครัวของตนได้

ด้วยแนวความคิดแห่ง “การฟื้นฟู” นักสังคมสงเคราะห์ของ COS. ได้จัดกระบวนการให้ความช่วยเหลือ โดยมีการเยี่ยมบ้านของ Client ให้คำแนะนำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน หลังจากที่ได้ศึกษาถึงสภาพและข้อเท็จจริงของ Client จากตัว Client เองและผู้เกี่ยวข้อง ก็จะจัด “การฟื้นฟู” ให้แต่ละรายได้แก่การออกเงินค่าใช้จ่าย ซื้อเครื่องมือเครื่องมือในการฝึกอาชีพ, จัดตั้งโรงงานหรือธุรกิจเล็ก ๆ ให้เข้าปฏิบัติงาน จัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่มให้ พร้อมทั้งเช่าห้องพักให้กับครอบครัวของ Client ด้วย เงินที่เป็นค่าใช้จ่ายในโครงการต่าง ๆ ได้มาจากการขอบริจาคจากคนร่ำรวย โดยเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำของ COS. จะเป็นผู้ออกไปรับ ไม่ใช่เป็นหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์อาสาสมัครที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากว่าต้องการจะแยกการช่วยเหลือทางการเงินออกจากความรับผิดชอบของนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อป้องกันปัญหาเลือกที่รักมักที่ชัง นักสังคมสงเคราะห์จึงมีหน้าที่ไปเยี่ยมเยียน ค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ Client แล้วจึงเสนอไปยังกรรมการ (ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์การกุศลประจำท้องถิ่น) เพื่อพิจารณาให้การช่วยเหลือด้านการเงินต่อไป

ปรัชญาการทำงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายในสมัยนั้น มีความเชื่อว่า ปัญหาของแต่ละบุคคลมีเหตุมาจากความบกพร่องของพฤติกรรมบางอย่าง แต่ต่อมาหลายต่อหลายคนสงสัยกันว่า สาเหตุของปัญหาเกิดจากความบกพร่องของบุคคลแต่ละหรือ คำตอบที่ได้ก็คือสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ เกิดจากสภาพของสังคมที่แต่ละคนอาศัยอยู่นั่นเอง เช่น ปัญหาการเจ็บป่วย ปัญหาการว่างงาน ปัญหาค่าแรงต่ำ ปัญหาทุโภชนาการ ปัญหาที่อยู่อาศัย ปัญหาการศึกษา เป็นต้น ความคิดที่ว่าสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อมวลสมาชิกของสังคมได้รับการสนับสนุนมากขึ้นในเวลาต่อมา จากนักคิดนักเขียนซึ่งเสนอว่า สภาพสังคมแบบอุตสาหกรรม มีส่วนทำให้เกิดปัญหาเลวร้ายนานาประการ พร้อมกับชักชวนให้ปฏิรูปสังคมใหม่ในเรื่องเกี่ยวกับค่าจ้างแรงงาน, การจัดหาโรงเรียน, ที่อยู่อาศัย, โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้สภาพการดำรงชีวิตของผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนดีขึ้น และนักสังคมสงเคราะห์จะช่วยให้คำปรึกษาหารือ รับฟังเรื่องราว พร้อมกับแนะนำให้ผู้มีปัญหาแต่ละคนได้เลือกใช้บริการสงเคราะห์ได้ถูกต้องตามความต้องการ ซึ่งจะให้การช่วยเหลือผู้มีปัญหาทั้งด้านร่างกายและจิตใจเพื่อให้เขาช่วยตัวเองได้ โดยให้เขามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาด้วยอย่างที่มีผู้กล่าวว่า “Casework must work with and not for the individual”

พอสรุปได้ว่าระยะต่อมาต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทางสังคม เช่น ในปี ค.ศ. 1917 Mary E. Richmond ซึ่งขณะนั้นเป็นผู้อำนวยการของมูลนิธิ Russell Sage Foundation ได้เขียนหนังสือชื่อ **Social Diagnosis** ซึ่งกล่าวถึงกระบวนการให้ความช่วยเหลือที่ได้ผล นักสังคมสงเคราะห์ต้องได้ข้อมูลในชีวิตของผู้มีปัญหา และสังคมที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุป สำหรับ Mary E. Richmond นับได้ว่าเป็นผู้บุกเบิกงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายให้เป็นวิชาการที่มีหลักเกณฑ์โดยอาศัยวิธีการตามหลักวิทยาศาสตร์อย่างมีเหตุผล คือมีการตรวจสอบข้อมูลหรือประวัติของผู้มีปัญหามาวิเคราะห์เพื่อวางแผนช่วยเหลือต่อไป

### **ลักษณะการปฏิบัติการของสังคมสงเคราะห์ (Social Work Practice)**

การปฏิบัติการทางสังคมสงเคราะห์ คือ การยอมรับในเรื่องคุณค่า (value) วัตถุประสงค์ (purpose) การควบคุม (sanction) รวมทั้งอาศัยหลักความรู้ (knowledge) และระเบียบวิธี (method) แห่งงานสังคมสงเคราะห์ ดังนั้นการปฏิบัติงานจึงต้องพิจารณาถึงสิ่งเหล่านี้ในแง่ต่าง ๆ คือ

#### **คุณค่า (Value)**

1. จะต้องมองว่าบุคคลเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสังคมนี้
2. บุคคลในสังคมนี้ต้องพึ่งพาอาศัยต่อกัน
3. บุคคลต้องมีความรับผิดชอบทางด้านสังคมซึ่งกันและกัน
4. บุคคลมีความต้องการพื้นฐานเหมือนกัน (Basic Needs) แต่ถึงกระนั้นทุกคนก็มีความสำคัญและความเป็นตัวของตัวเองแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น มีความสำคัญต่อสังคม หรือต่อครอบครัว แต่ละคนมีลักษณะเฉพาะของตนเอง มีความคิดอ่าน ค่านิยม แตกต่างกัน และในขณะที่เดียวกันก็มีความเหมือนกัน มิเช่นนั้น ก็คงอยู่ด้วยกันไม่ได้ เช่น ความต้องการเบื้องต้นของคนทั่วไป คือ คำชม เพื่อให้คนเกิดความยินดี ซึ่งการสนองตอบความต้องการนั้นจะมีระดับต่างกันไปแล้วแต่วัฒนธรรมของแต่ละคน
5. คุณสมบัติที่สำคัญของสังคมที่เป็นประชาธิปไตยโดยนั้นคือ มีความสำนึกในความสามารถของแต่ละบุคคล และตั้งสมมติฐานแห่งความรับผิดชอบร่วมมือของเขอย่างจริงจังในสังคม (คือต้องคิดว่ามนุษย์มีความสามารถ และใช้ความสามารถนั้นร่วมรับผิดชอบสังคม)

6. สังคมจะมีความรับผิดชอบ ในการที่จะสู้กับสิ่งที่เป็อุปสรรคขัดขวางด้วยตัว ของมันเอง ซึ่งอาจจะท่การทำงานแก้ไขหรือป้องกันก็ได้ โดยเอาปัจจัยต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรม ศาสนา กระบวนการทางสังคม ความคิด ฯลฯ มาช่วยป้องกัน หรือแก้ไข

ภาวะแวดล้อมตัวบุคคลในแง่สังคมสงเคราะห์ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่จะอำนวยความสะดวกสบายต่อสมาชิกของสังคม หรือหมายถึง เหตุการณ์ที่เขาจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับ เช่น เครื่องอุปโภค บริโภค สาธารณูปโภค และสภาพทางด้านจิตวิทยา งานสังคมสงเคราะห์ เฉพาะรายเกิดขึ้นเพื่อแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม

#### วัตถุประสงค์ (Purpose)

1. เพื่อช่วยบุคคลและกลุ่มคนในการแยกแยะ หรือแก้ หรือลดปัญหา ซึ่งเกิดขึ้น จากความไม่สมดุลย์ระหว่างตัวบุคคลและภาวะแวดล้อม ดูว่าตัวปัญหาอยู่ตรงไหน
2. เพื่อชี้ปริมาณของความไม่สมดุลย์ระหว่างตัวบุคคลและกลุ่มกับสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันที่จะไม่ให้เกิดความไม่สมดุลย์ขึ้นได้
3. นอกจากจุดมุ่งหมายที่จะบำบัดและป้องกันแล้ว ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหา พิสูจน์และสนับสนุนความสามารถของบุคคล กลุ่มและชุมชน (บางที่ปัญหาอาจยังไม่เกิดขึ้น แต่เราก็ควรค้นหาความสามารถของบุคคลและกลุ่ม)

การควบคุม (Sanction) สาเหตุที่มีการควบคุมเนื่องจากสังคมสงเคราะห์พัฒนา มาจากชุมชนที่มองเห็นความสำคัญของความต้องการในการที่จะมีบริการให้ถึงซึ่งความ ต้องการที่แท้จริง (Basic need) และการบริการที่มาจากกรปฏิบัติกรของบุคคลที่ได้รับการ ฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจถึงการให้บริการ ความเข้าใจถึงตัวเอง ความเข้าใจ ถึงบุคคลอื่นและวิธีการที่จะรวมเข้าด้วยกัน

ด้วยเหตุนี้เองสังคมจึงรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติการทางสังคมสงเคราะห์ และอะไรก็ ตามที่มีผู้ปฏิบัติการทำลงไปต่อผู้รับบริการและสมาชิก จะต้องสมมติฐานว่ามาจากแห่งหนึ่ง แห่งใด หรืออาจมาจากทั้ง 3 แห่ง ดังนี้

1. สถาบันของรัฐบาลหรือตัวแทนต่าง ๆ ที่ควบคุมตามกฎหมาย
2. สถาบันของอาสาสมัครรวมกันขึ้น รับผิดชอบในการที่จะให้ได้มาซึ่งสิ่ง ที่ประชาชนต้องการ หรือให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่จำเป็นต่อการให้บริการหรือสวัสดิการ แก่บุคคล กลุ่ม และชุมชน
3. สมาคมนักสังคมสงเคราะห์อาชีพ สามารถควบคุมการปฏิบัติการทางสังคม- สงเคราะห์และเปลี่ยนแนวความคิด ข้อบังคับสำหรับการปฏิบัติการบางอย่างได้

## ความรู้ (Knowledge)

การสังคมสงเคราะห์อาศัยความรู้จากหลาย ๆ อย่างมารวมกันและเชิงปฏิบัติจะได้มาซึ่งความรู้จากกระบวนการของตัวมันเอง ไม่มีที่สิ้นสุด โดยจะต้องรอบรู้ในหลายเรื่องเพื่อนำมาปฏิบัติการให้เกิดประสิทธิภาพ ความรู้ดังกล่าวได้แก่

1. การพัฒนาการของมนุษย์และพฤติกรรมโดยเน้นหนักถึงตัวบุคคลทั้งหมด (Wholeness of Individual)

อิทธิพลที่มีต่อคนและภาวะแวดล้อม เช่น มนุษย์ สังคม เศรษฐกิจ เป็นต้น

2. ความรู้ทางจิตวิทยาของการให้ความช่วยเหลือและรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นหรือแหล่งอื่นนอกจากตัวบุคคล

3. วิธีทางที่บุคคลติดต่อซึ่งกันและกัน การแสดงออกเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกัน เช่น คำพูด การแสดงกิริยา และอาการต่าง ๆ

4. กระบวนการของกลุ่ม ผลของกลุ่มที่มีต่อบุคคลและอิทธิพลของตัวบุคคลที่มีต่อกลุ่ม

5. ความหมายและผลกระทบกระเทือนต่อบุคคล กลุ่มและชุมชนที่เกี่ยวข้อง วัฒนธรรม รวมทั้งศาสนาที่เขานับถือ ความเชื่อกฎหมายและสถาบันทางสังคมอื่น ๆ

6. ความสัมพันธ์ต่อกัน เช่น กระบวนการที่มีผลกระทบกระเทือนต่อบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม และระหว่างกลุ่มต่อกลุ่ม

7. ชุมชน กระบวนการภายในชุมชน ความนิยมทางด้านพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลง การบริการทางด้านสวัสดิการสังคมและแหล่งการให้บริการ

8. จะต้องเข้าใจตนเองเป็นอย่างดี และมีความรู้สึกตนอยู่เสมอว่า จะต้องรับผิดชอบในเรื่องอารมณ์และการแสดงออกพร้อมที่จะทำหน้าที่สงเคราะห์บุคคลอื่น

**วิธีการ (Method)** คือ วิธีการของสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Case Work) งานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (Group Work) และการจัดองค์กรชุมชน (Community Organization) แล้วนำเอาวิธีการดังกล่าวไปปฏิบัติงาน ฉะนั้นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (Social Work Practice) จึงต้องศึกษาวิธีการของงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย งานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม และการจัดองค์กรชุมชน

การปฏิบัติการของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ในทางตรงเกี่ยวข้องกับการอยู่ดีกินดีของบุคคล ลักษณะเฉพาะของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายจะมุ่งตรงไปยังบุคคล และเน้นสิทธิของมนุษย์ในการที่จะอยู่ตามแบบของตัวเอง ไม่ไปก้าวก่ายในสิทธิของผู้อื่น ให้ความสำคัญต่อบุคคลอย่างเต็มที่

วิธีการที่จะสร้างความเชื่อถือไว้วางใจและความสัมพันธ์อันดีต่อกันเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งการยอมรับ การเคารพในสิทธิในการที่จะให้ผู้รับบริการทำการตกลงใจในตัวของเขาเอง ยอมรับว่าผู้รับบริการคือบุคคลมีปัญหา อีกทั้งไม่พยายามมีอิทธิพลในการตกลงใจแก่ปัญหาของผู้รับบริการ ต้องรักษาท่าทีปรารถนาดีต่อผู้ที่มีาร้องทุกข์ แม้ว่าพฤติกรรมของเขาจะไม่ใช่ที่ยอมรับของสังคมก็ตามหรือนักสังคมสงเคราะห์จะไม่พอใจในท่าทีของเขา นักก็จะต้องควบคุมอารมณ์ และเรียนรู้ลักษณะทางด้านจิตใจของคน

### **ทฤษฎีที่ใช้ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย**

การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย จัดได้ว่าเป็นวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ที่เก่าแก่มีการพัฒนาความคิด และมีผู้เสนอทฤษฎีต่าง ๆ มากมาย นับตั้งแต่ Mary E. Richmond ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาโดยให้ความสำคัญกับอิทธิพลของสภาพแวดล้อม ไว้ในหนังสือ Social Diagnosis<sup>3</sup> ต่อมานักวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายต่างก็ได้ค้นคว้าทฤษฎีอื่น ๆ ขึ้นอีก ซึ่งบางส่วนได้รับอิทธิพลจากปราชญ์ในอดีต เช่น จาก ฟรอยด์ (Freud) และ อีริกสัน (Erickson) เป็นต้น ทำให้งานสังคมสงเคราะห์มีวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) เป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับมากขึ้น

ต่อไปจะได้กล่าวถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่ใช้ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายพอสังเขป เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สนใจได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป ทฤษฎีที่น่าสนใจ ได้แก่ ทฤษฎีจิตสังคม (Psychosocial Theory) ทฤษฎีการแก้ปัญหา (Problem Solving Theory) ทฤษฎีหน้าที่ (Functional Theory) ทฤษฎีระบบ (System Theory)

#### **ทฤษฎีจิตสังคม (Psychosocial Theory)**

ทฤษฎีจิตสังคม ได้รับอิทธิพลแนวความคิดจากฟรอยด์ เป็นทฤษฎีที่วิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลในปัจจุบันว่า มีผลสืบเนื่องมาจากอดีต ไม่เพียงคำนึงถึงสภาพในปัจจุบันหรืออนาคตเท่านั้น ซึ่งให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมว่าควรจะมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งความคิดเช่นนี้ตรงกับกลุ่มที่ให้ความสำคัญในเรื่องการวิเคราะห์วินิจฉัยสังคม (Diagnostic School)

ทฤษฎีเริ่มใช้ประมาณ ค.ศ. 1930 โดย Gordon Hamilton ได้รับอิทธิพลมาจากความคิดของ Mary E. Richmond ผู้ซึ่งสนใจสภาพแวดล้อมทางสังคมของ Client ว่าควรได้รับการ

3. Mary E. Richmond, *Social Diagnosis* (New York : Russell Sage Foundation, 1971) p.11

วิเคราะห์วินิจฉัย อันจะนำไปสู่การให้ความช่วยเหลือ ต่อมา Florence Hollis ได้ปรับปรุงเพิ่มเติม เป้าหมายของทฤษฎีต้องการช่วยเหลือแก้ไขให้ Client พ้นจากสภาวะเดือร้อนกระวนกระวาย เกิดความเต็มใจที่จะแสดงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือช่วยให้ Client สามารถเสริมสร้าง อัตตา (Ego) ของตนให้เข้มแข็ง พร้อมทั้งจะช่วยตนเองให้พบวิถีทางดำเนินชีวิตที่ดี ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งในสังคม

นอกจากได้แนวความคิดจากทฤษฎีบุคลิกภาพของ فروยด์ แล้ว กลุ่มนี้ยังใช้แนวความคิดของทฤษฎีระบบด้วย (System Theory) คือ การให้ความช่วยเหลือ Client นั้น นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าใจว่า Client มีความสัมพันธ์กับระบบต่าง ๆ รอบตัวอย่างไร ระบบอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อปัญหาของ Client เช่น ระบบครอบครัว, ระบบเพื่อนเล่น, เพื่อนบ้าน, ชุมชน และประเทศเป็นต้น สำหรับระบบครอบครัวนับว่าเป็นระบบที่สำคัญที่สุดของ Client เพราะมีส่วนหล่อหลอมพฤติกรรมต่าง ๆ ของ Client ทฤษฎีนี้จะมองแต่ละบุคคลว่ามีความแตกต่างกันในฐานะปัจเจกบุคคล (Individual) เนื่องจาก แต่ละคนมาจากสภาพแวดล้อมของระบบที่ต่างต่างกัน นับตั้งแต่ ครอบครัว, โรงเรียน, ที่ทำงาน เป็นต้น ฉะนั้น บุคคลจะมองปัญหาบางอย่างหรือร้ายแรงต่างกันไป และมีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ผิดแผกกันด้วย

การให้ความช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้จะใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ โดยใช้การติดต่อสื่อสารที่เป็นวาจา และที่ไม่ใช่วาจา (เช่น ภาษาเขียน, ภาษาสัญลักษณ์) เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ซึ่งจะช่วยให้การช่วยเหลือประสบความสำเร็จ

#### ทฤษฎีการแก้ปัญหา (Problem Solving Theory)<sup>4</sup>

เจ้าของแนวความคิดทฤษฎีการแก้ปัญหาคือ Helen H. Pearlman เริ่มนำมาใช้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 โดยได้รับอิทธิพลจาก Erickson, Freud และ Dewey ทฤษฎีนี้เชื่อว่า แต่ละบุคคลมี ปัญหา และยังไม่สามารถแก้ปัญหาที่นั้นได้ เพราะขาดความรู้ประสบการณ์ และโอกาสที่จะมากระตุ้น ดังนั้นจึงต้องหาผู้ช่วยเหลือแนะนำ สำหรับ Pearlman เน้นบุคคลมากกว่าสิ่งแวดล้อม เชื่อว่าบุคคลต้องเผชิญปัญหาตลอดชีวิต และเพื่อให้เกิดการสมดุลย์ในการดำเนินชีวิต บุคคลควรจะสร้าง "อัตตา" ของตนให้ทำหน้าที่ต่อสู้ (Ego Function) ฉะนั้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องให้กำลังใจ และแนะนำทางให้ Client เลือก ให้เขาเข้าใจตัวเองว่าเป็นใคร ต้องการอะไร และเข้าใจสภาพแวดล้อมว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำไปสู่ตัวปัญหาจะได้แก้ไขได้ตรงจุด ถึงแม้ว่านักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้เสนอวิธีการแก้ปัญหาให้เลือก ก็ต้องให้เขาเลือกในสิ่งที่เขาต้อง

4. จิตติมา ไสการรัตน์, สังคมสงเคราะห์เฉพาะราช, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522

การ อย่างชักจูงจิตใจให้เขาเลือกเหมือนที่นักสังคมสงเคราะห์คิด ควรให้ความเป็นอิสระในการเลือกแก่ Client

ทฤษฎีนี้อาศัยการผสมผสานระหว่างทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้ ควรคิดเกี่ยวกับ สังคมและวัฒนธรรม และความคิดของ Dewey ในเรื่องการวิเคราะห์และการสร้างกระบวนการตอบสนองของมนุษย์ (Reflective Thinking Process) ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์มีความคล่องตัวอยู่เสมอ พร้อมทั้งจะตอบสนอง แต่ไม่แสดงออกไปง่าย ๆ แต่การแสดงการตอบสนองจะต้องมีสาเหตุ และมีจุดมุ่งหมาย ทฤษฎีการแก้ปัญหา ทุกขั้นตอนของการให้บริการต้องเป็นที่ยอมรับและพอใจของ Client ซึ่งยอมรับว่าสิ่งนั้นสิ่งนี้เป็นปัญหา รู้ถึงสาเหตุและผลของปัญหาและร่วมกันวิเคราะห์ วิจัยอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อหาวิธีแก้ปัญหา ซึ่ง Client เห็นชอบแล้วนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นส่วนสำคัญของความสำเร็จในการแก้ปัญหา

จุดมุ่งหมายของกระบวนการแก้ไขปัญหามี 3 ประการ คือ

1. ส่งเสริมความสามารถ และแนะแนวทางเพื่อให้ Client เกิดกำลังใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นปัญหา เช่น ลดความกังวล ความกลัว พร้อมกับส่งเสริมให้ Client เกิดความมั่นคงทางจิตใจ เกิดความมั่นใจในตนเอง เพื่อรู้จักใช้กลไกการปรับตัวได้ถูกต้องเหมาะสม
2. ช่วยให้ Client มีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและไขปัญหาร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์ โดยนำเอาความสามารถที่มีอยู่ในตัวของ Client มาใช้ อันเป็นเทคนิคของการตอบสนองของบุคคล<sup>5</sup>
3. ช่วยให้ Client สามารถใช้บริการทางสังคมรวมทั้งทรัพยากรที่เป็นประโยชน์มาช่วยแก้ปัญหา.

องค์ประกอบของกระบวนการแก้ไขปัญหามี Perlman ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ 4 ประการ คือ บุคคล (Persons) ปัญหา (Problem) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) หรือ รวมเรียกว่า "4 P"

1. บุคคล (Persons) หมายถึง ผู้ที่มีปัญหา หรือผู้มารับบริการ (Client) ซึ่งต้องการความช่วยเหลือ แต่ละบุคคลมีความแตกต่างทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม มีความต้องการพื้นฐานที่ต่างกัน เช่น ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านจิตใจ, ความต้องการทางด้านสังคม, ความต้องการความคุ้มครองปลอดภัย เป็นเหตุให้มีปัญหา ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์

5. Neil Gilbert, Henry Miller & Harry Specht, An Introduction To social Work Practice (N.J.: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, 1980), p.102



จึงต้องศึกษาสภาพต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นตัวบุคคลนั้นศึกษาเรื่องแรงขับ (Drive) ของบุคคล, การอบรมบ่มนิสัย (Socialization), แรงจูงใจ (Motive) ความต้องการ (Needs) และอารมณ์ (Emotion) เป็นต้น พฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับกรรมพันธุ์ซึ่งติดตัวมา และสิ่งแวดล้อมซึ่งมาหล่อหลอมในภายหลัง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ทุกอย่างที่รวมกันเป็นบุคลิกภาพของแต่ละคนนั่นเอง อีกประการหนึ่ง บุคคลบางคนมีปัญหาที่มีความกล้าและรู้จักที่จะมาใช้บริการด้านสังคมสงเคราะห์แต่ก็มีอีกจำนวนไม่น้อยที่เกิดความรู้สึกกระดากอายที่จะต้องมารับความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ ฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์หรือผู้ใกล้ชิดเกี่ยวข้องกับควรกระตุ้น, สนับสนุน, แนะนำ ให้เกิดความกล้าที่จะมาใช้บริการ

2. ปัญหา (Problem) คือ ปัญหาต่าง ๆ ของ Client เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ไม่ได้ได้รับการตอบสนองครบถ้วน เผชิญอุปสรรค, ความผิดหวังมีพฤติกรรมไม่พึงปรารถนา เป็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม อารมณ์ และการปรับตัวทำให้บุคคลดำเนินชีวิตไม่เป็นปกติสุข การแก้ปัญหา นักสังคมสงเคราะห์ต้องไม่มีอคติในเรื่องความเชื่อ ศาสนา กลุ่มสมาคม และครอบครัวของ Client นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจถึงปัญหาพื้นฐาน พยายามให้ Client ยอมรับปัญหาของเขา และบางกรณีปัญหาที่เห็นหรือเข้าใจอยู่เป็นเพียงปัญหาผิวเผิน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่จะค้นหาปัญหาที่สลับซับซ้อนอยู่ เพราะปัญหาอย่างหนึ่งย่อมกระทบกระเทือนอีกปัญหาหนึ่งถ้าไม่ได้รับการแก้ไข ลักษณะปัญหามีทั้งปัญหาที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน, ปัญหาสาเหตุ และปัญหาที่นำไปสู่ความรุนแรง ตัวอย่างเช่น นายโชคโชค มาพบนักสังคมสงเคราะห์บอกว่าตอนนี้ครอบครัวกำลังจะอดตาย ลูกคนเล็กป่วยหนักไม่มีเงินค่ารักษาพยาบาล ต้องการเงินเมื่อดูโดยผิวเผินจะลงความเห็นว่าเป็นปัญหาของนายโชคโชค คือ ไม่มีเงินไปรักษาลูกและเลี้ยงดูครอบครัว แต่ความจริงแล้วมีปัญหาที่ลึกซึ้งกว่านั้นคือ การที่นายโชคโชคไม่มีเงิน เพราะนายโชคโชคไม่มีงานทำ ยิ่งกว่านั้นก็มีลูกมากไม่ได้รับการศึกษา ขอบไปมั่วสุมกับแก๊งเด็กเกเรซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาอาชญากรวัยรุ่น ปัญหายาเสพติด เป็นต้น ฉะนั้นปัญหาเร่งด่วน คือไม่มีเงินปัญหาสาเหตุ คือ การไม่มีงานทำ ปัญหาที่นำไปสู่ความรุนแรง คือ ลูกของนายโชคโชคอาจกลายเป็นอาชญากร ปัญหาเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องเป็นผลซึ่งกันและกัน นักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้จักเลือก และแยกแยะความซับซ้อนของปัญหา

3. สถานสงเคราะห์ (Place) คือ หน่วยงาน สมาคม องค์กร มูลนิธิที่ให้บริการด้านสวัสดิการแก่ผู้มีปัญหา ทุกข์ยาก เดือดร้อน ความช่วยเหลือที่จัดทำอยู่ มีทั้งช่วยทางด้านวัตถุสิ่งของ และช่วยทางด้านจิตใจ ได้แก่ การให้คำปรึกษา ถ้าพิจารณาในแง่ประเภทของการบริหาร

งาน สถานสงเคราะห์จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สถานสงเคราะห์ของรัฐบาล (Public Agency) และ สถานสงเคราะห์ของเอกชน (Private/Voluntary Agency)

ตัวอย่างสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ได้แก่ สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค เป็นต้น เงินที่ใช้ดำเนินการได้จากเงินภาษีอากร และการบริจาคของผู้มีจิตศรัทธา ส่วนสถานสงเคราะห์ของเอกชน ได้แก่ สมาคมสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, สมาคมสงเคราะห์, มูลนิธิโสสะ เป็นต้น เงินที่ใช้ดำเนินการได้จากการรับบริจาคและการจัดกิจกรรมที่เรียกว่า กองทุนสงเคราะห์ชุมชน (Community Chest)

ถ้าพิจารณาในแง่การให้บริการ จะแบ่งเป็นสถานสงเคราะห์ที่ให้บริการด้านสวัสดิการเป็นงานหลัก (Primary Social Agency) ได้แก่ สถานสงเคราะห์ชนิดต่าง ๆ ส่วนอีกแบบหนึ่งเป็นองค์การหรือหน่วยงานที่ให้บริการด้านสวัสดิการเป็นงานรองเพราะมีงานหลักอยู่แล้ว (Secondary Social Agency) ได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรม บริการวางแผนครอบครัว โรงพยาบาล โรงเรียน เป็นต้น

4. กระบวนการ (Process) หมายถึงกระบวนการแก้ไขปัญหา โดยนักสังคมสงเคราะห์ คาดคิดว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้ Client เกิดความไว้วางใจ พร้อมทั้งจะให้รับรู้เรื่องราวรายละเอียดของตน นักสังคมสงเคราะห์จะค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ Client อย่างมีระเบียบ โดยอาศัยการวิเคราะห์และวินิจฉัย อย่างมีเหตุผล การที่จะเชื่อ Client ทุกสิ่งทุกอย่างนั้นไม่เพียงพอจะต้องมีการตรวจสอบ เลือกแต่สิ่งที่น่าเชื่อถือได้ เพื่อเข้าใจลักษณะของปัญหาที่แท้จริงแล้วจึงหาวิธีการช่วยเหลือต่อไป บางปัญหาก็สามารถแก้ไขได้โดยสิ้นเชิง แต่บางปัญหาก็เพียงบรรเทาให้เบาบางลง โดยให้ Client ยอมรับสภาพที่ยังไม่เปลี่ยนแปลงได้

นักสังคมสงเคราะห์ต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่จะมาใช้แก้ปัญหาว่ามีอะไรบ้าง เช่น เงิน, ตัวบุคคล, สถานที่ เป็นต้น ให้กำลังใจแก่ Client เพื่อให้เขามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อตัวเอง โดยใช้เหตุผลเพื่อให้เกิดกระบวนการตอบสนองและต่อสู้ปัญหาที่เผชิญอยู่อย่างเข้มแข็งและมั่นใจ

#### ทฤษฎีหน้าที่ (Functional Theory)

ทฤษฎีนี้เน้นในเรื่องความสามารถแฝงที่อยู่ภายในของ Client (Internal Potential) นักสังคมสงเคราะห์จะปล่อยให้ Client เป็นผู้ตัดสินใจเอง หน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์คือหาบริการที่เหมาะสมมาตอบสนองความต้องการด้านจิตใจและร่างกายให้แก่ Client เริ่มใช้ในปี ค.ศ. 1930 เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้อิทธิพลจาก ฟรอยด์

## หลักของทฤษฎีหน้าที่พอสรุปได้ คือ

1. วินิจฉัยถึงการปฏิบัติการที่จะใช้แก้ปัญหาให้มีประสิทธิภาพ ให้ Client เข้ามามีส่วนร่วมบทบาทด้วย และเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นปัญหาในการแก้ปัญหาและรับบริการ นอกจากนั้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจธรรมชาติของ Client เช่น ภาวะการเจริญเติบโต, ลักษณะเฉพาะของ Client, ความต้องการของ Client ในระดับที่แตกต่างกันออกไปตามอายุ, ภาวะทางอารมณ์, ระดับพฤติกรรมพื้นฐานของสังคม และความสามารถของ Client ที่จะต่อสู้กับความกดดันภายในและภายนอก เป็นต้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องพิจารณาว่า Client สามารถจะใช้บริการนั้นให้เป็นประโยชน์ได้หรือไม่ และคำนึงถึงระยะเวลาที่จะช่วย Client ให้ได้รวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

2. กำหนดขั้นตอนของการดำเนินการ ซึ่งแบ่งเป็น ชั้นกลาง และชั้นสิ้นสุด ชั้นต้น เริ่มด้วยการค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับ Client เพื่อไม่ให้ Client เกิดความกลัว นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น ถ้าหาก Client เกิดความกลัวแล้วจะทำลายกำลังใจของ Client และในชั้นนี้นักสังคมสงเคราะห์จะต้องชี้แจงให้กระจ่างถึงบริการที่องค์การสังคมสงเคราะห์จะให้ความช่วยเหลือได้ ชั้นกลาง เป็นช่วงที่ Client ได้มีส่วนเข้ารับผิดชอบเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันนักสังคมสงเคราะห์ก็ต้องใช้ทักษะในการดำเนินงานมากขึ้น ชั้นสิ้นสุด Client มีความรู้สึกดีขึ้นและเป็นตัวของตัวเอง ระยะนี้จะมีความรู้สึกขัดแย้งกันระหว่างความกลัวว่าจะไม่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือต่อ และความต้องการที่จะดำเนินชีวิตโดยตนเอง เป็นอิสระจากนักสังคมสงเคราะห์และสถานสงเคราะห์

3. การใช้หน้าที่ในอาชีพโดยสัมพันธ์กับหน้าที่ของสถานสงเคราะห์ (Agency Function) เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของสถานสงเคราะห์และของตนในฐานะที่ทำงานให้แก่สถานสงเคราะห์นั้น โดยคำนึงถึงการรับใช้ Client และชุมชน และพิจารณาคูว่าวัตถุประสงค์ของ Client นั้น นักสังคมสงเคราะห์จะเสนอความคิดเห็นว่าสถานสงเคราะห์นั้นจะช่วย Client ได้หรือไม่ ให้คำแนะนำที่จะให้ Client ต่อสู้กับปัญหา ให้โอกาสที่จะพัฒนาตนเองให้เข้ากับภายนอกและสามารถรับผิดชอบต่อตนเองได้

ฉะนั้นการช่วยเหลือแบบทฤษฎีหน้าที่จึงหมายถึง การยึดหลักของการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละฝ่าย ซึ่งได้แก่ หน้าที่ของสถานสงเคราะห์ ซึ่งจัดให้มีบริการช่วยเหลือตามความต้องการของชุมชน, หน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งทำหน้าที่ตามนโยบายของสถานสงเคราะห์ และหน้าที่ของผู้นำขอรับบริการช่วยเหลือในการมีส่วนร่วมในการมองและแก้ไขปัญหาของตน

## ทฤษฎีระบบ (System Theory)\*

ทฤษฎีระบบ เกิดขึ้นราวปี ค.ศ.1960 เจ้าของแนวความคิดนี้คือ Van Belanffy ซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ การนำเอาทฤษฎีระบบมาประยุกต์ใช้กับงานสังคมสงเคราะห์เริ่มมาไม่นานนี้เอง ระบบเป็นหน่วยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน แต่ละหน่วยในระบบต้องอาศัยซึ่งกันและกัน แต่ละระบบจะทำหน้าที่ของตนเองได้ก็ต้องอาศัยหน่วยต่าง ๆ ในระบบนั่นเอง

ทฤษฎีระบบใช้ได้กับการวิเคราะห์มนุษย์ พิจารณานุคลิกภาพของมนุษย์เป็นระบบสังคมแบบหนึ่ง อยู่ภายใต้ระบบใหญ่คือ สังคมทั้งหมด ซึ่งจะมีส่วนสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมซึ่งก็ถือว่าเป็นอีกระบบหนึ่ง

ทฤษฎีระบบประกอบด้วยโครงสร้างต่าง ๆ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อให้เกิดสมดุลย์เข้ากับสภาพแวดล้อม การเปลี่ยนระบบใดระบบหนึ่ง จะมีผลทำให้ระบบอื่นกระทบกระเทือนไปด้วย เช่น ภายในระบบครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่าง พ่อ-แม่เปลี่ยนไป ลูก ๆ ก็จะได้รับผลกระทบกระเทือนด้วย

สิ่งสำคัญที่สุดของระบบ ถ้าโดยปกติจะต้องอยู่ในสภาพสมดุลย์ แต่ถ้ามีอะไรไม่ปกติ จะเกิดปัญหาหรือสภาวะแตกสลาย (Entropy) จะต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้เกิดสภาวะปกติ (Negentropy)

ในงานสังคมสงเคราะห์ แบ่งออกเป็น 4 ระบบ คือ ระบบผู้รับบริการ ระบบผู้ให้บริการ ระบบแห่งปัญหา และระบบดำเนินการ ทั้ง 4 ระบบนี้มีความสัมพันธ์กันอยู่ภายในระบบสภาวะแวดล้อม การที่นักสังคมสงเคราะห์ดำเนินการให้บริการ แก้ไขปัญหาหนึ่งในสถานการณ์หนึ่ง ต้องวิเคราะห์ว่าระบบแห่งปัญหาประกอบด้วยระบบย่อย ๆ อะไรบ้าง แต่ละระบบมีสาเหตุของปัญหาสัมพันธ์กันอย่างไรบ้าง เช่น นางสาววินัส ศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง มีปัญหาการปรับตัวเข้ากับเพื่อนไม่ได้และเรียนลุล่วง นางสาววินัสเป็นระบบหนึ่งของครอบครัวของกลุ่ม ของมหาวิทยาลัย ของชุมชน และสังคมส่วนรวม ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนางสาววินัส ต้องวิเคราะห์จากระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พิจารณาจากระบบครอบครัวว่ามีการอบรมเลี้ยงดูอย่างไร ระบบความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ระบบผู้สอน เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันปัญหาที่เกิดขึ้นกับนางสาววินัสย่อมกระทบกระเทือนต่อระบบดังกล่าวด้วย

\* อ่านเพิ่มเติม บูหา วงศ์ไชย ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (กรุงเทพฯ : แสงรุ่งการพิมพ์, 2523)

## ความสัมพันธ์ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (The Casework Relationship)

ทำไมบุคคลจึงต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน Aristotle กล่าวว่า “Man is a social animal” มนุษย์คือสัตว์สังคม หมายความว่า มนุษย์เราจะอยู่ลำพังโดดเดี่ยวคนเดียวไม่ได้ มนุษย์ย่อมต้องอยู่ด้วยกันเป็นหมู่ เป็นคณะ เป็นสังคม และมีการพึ่งพาอาศัย ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งการรวมกันเป็นหมู่เป็นคณะก็เป็นสัญชาตญาณอันหนึ่งของมนุษย์เรา และมีการพึ่งพาอาศัยกัน ดังจะเห็นการช่วยเหลือเจือจุนระหว่างสมาชิกในครอบครัว นับตั้งแต่ทารกที่คลอดออกมา ก็ได้รับการช่วยเหลือจากบิดามารดาหรือผู้ใกล้ชิด ทุกขั้นตอนของชีวิต มนุษย์เราก็มองพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทุกกระยะ นับตั้งแต่เกิดถึงตาย<sup>6</sup>

การพึ่งพาอาศัยกันนอกจากจะมีภายในครอบครัวแล้ว ยังมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างครอบครัวต่อครอบครัว ระหว่างญาติสนิทมิตรสหาย ระหว่างสังคมต่อสังคม เช่น ในสังคมไทยว่า ค่านิยมอันหนึ่งซึ่งมีมาแต่ดั้งเดิม คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีอะไรก็ต้องเกื้อกูลกัน ระหว่างญาติพี่น้อง และมีความรักญาติพี่น้อง หรือแม้แต่คนในหมู่บ้านเดียวกันก็อาจจะนับเป็นญาติด้วยเช่นกัน<sup>7</sup>

การที่บุคคลต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ก็เพราะมนุษย์ต้องอยู่ในสังคม แน่นนอนที่เดียวบุคคลแต่ละคนต่างก็มีประโยชน์ต่อซึ่งกันและกันเข้าทำนอง “น้ำพึ่งเรือ เสือพึ่งป่า” มนุษย์เราต่างพึ่งพาอาศัยกันมีประโยชน์ต่อซึ่งกันและกัน อย่างว่าแต่เด็กจะต้องพึ่งผู้ใหญ่เลย ผู้ใหญ่ก็ต้องพึ่งเด็กแม้แต่เด็กตัวเล็ก ๆ ผู้ใหญ่ก็ยังพึ่งได้ อย่างน้อยก็เป็นเพื่อนแก้เหงาได้ด้วยเหตุนี้ นักสังคมสงเคราะห์จึงกล่าวว่า...มันเป็นที่ประจักษ์ชัดว่า การป่วยทางจิตอันหนึ่งส่วนมากเนื่องมาจาก ความสัมพันธ์ของบุคคลแต่ละคนกับกลุ่ม (It is become clear that much mental illness derives in some way from the individual's relations with groups)<sup>8</sup> หมายความว่า หากบุคคลไม่เข้ากลุ่ม ไม่เข้าสังคม ไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มชนแล้ว จะทำให้สุขภาพเสื่อมโทรม กลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

บุคคลแต่ละคนต่างก็มีประโยชน์ซึ่งกันและกัน ที่จะช่วยพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและด้านสติปัญญาได้ ซึ่งพัฒนาการทั้ง 4 ด้านนี้จะมีผลเชื่อมโยงกันเป็นวัฏจักร และการที่บุคคลต่างมีประโยชน์ต่อซึ่งกันและกันนี้จะช่วยให้เขาอยู่ในสังคมได้อย่างสุขสันต์

6. Erik Erikson, *Childhood & Society*, Second Edition, W.W. Norton & Company, Inc. New York, 1963. P.P.247-264

7. สุภัทร สุภาพ *สังคมและวัฒนธรรมไทย*, ไทยวัฒนาพานิช, กรุงเทพฯ 2518 หน้า 8

8. Dorwin Cartwright & Alvin Zonder, *Group Dynamics Research and Theory*, Third edition, Harper & Row, Publishers, Inc. N.Y. 1970 P.4

การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสังคมนั้น ตามหลักจิตวิทยา จะมีการเร้า และตอบสนองกันในทางสังคม เรียกว่า “การกระทำต่อกันทางสังคม” คือ การที่สมาชิกเข้าใจพฤติกรรมที่แสดงออกต่อกัน ไม่ว่าจะที่แสดงออกภายนอกหรือที่ซ่อนเร้น อยู่ภายใน พฤติกรรมที่แสดงออกได้แก่ กิริยาอาการต่าง ๆ รวมทั้งถ้อยคำที่พูดออกมา ส่วนพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในได้แก่ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับ รูป รส กลิ่น เสียง

ตัวอย่างส่วนประกอบที่เป็นคำพูด เช่น การพูดจา กระแนะกระแหน เยาะเย้ย ถากถาง ประชดประชัน หรือพูดจาไพเราะ สรรเสริญ ชมเชย ก็จะทำให้ผลที่เกิดขึ้น แตกต่างกันไปได้

ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย นักสังคมสงเคราะห์จะติดต่อกับ Client ประเภทต่าง ๆ ซึ่งมีอารมณ์ จิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม อุปกรณ์ แตกต่างกัน ดังที่เราเรียกว่า “individuals are differences” คือ นานาจิตตัง ซึ่ง Client บางราย ก็มีกลไก ในการปรับตัวสูง (Defense Mechanism) ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์ควรมีความรู้เกี่ยวกับ Defense Mechanism ชนิดต่าง ๆ เป็นอย่างดี

กลไกหรือกลวิธีในการปรับตัว (Defense Mechanism) มีหลายแบบแต่จะขอ เลือกสรรมาอธิบายเฉพาะแบบที่ Client มักใช้เพื่อเป็นกลไกในการป้องกันตัวและลดความ เครียด ดังนี้

1. การก้าวร้าว (Aggression) เป็นกลวิธีในการปรับตัวเพื่อลดความเครียดด้วยการทำให้ผู้อื่นกระทบกระเทือน เพื่อเป็นการระบายอารมณ์บางอย่าง เช่น นาย ก. ถูกพ่อดูว่า เลยอารมณ์เสีย เห็นสุนัขเดินผ่านมาเลยเตะมันทิ้ง ๆ ที่มันไม่รู้เรื่อง

2. การหาสิ่งชดเชย (Compensation) คือ การหาหรือทำสิ่งอื่นมาทดแทน หรือ ชดเชยสิ่งที่ตนขาด เช่น นักเรียนคนหนึ่งขาดพิการ จึงพยายามเรียนให้เก่ง เพื่อลบปมด้อยเรื่อง พิการ จนเพื่อน ๆ ยอมรับในความสามารถ

3. การปฏิเสธหรือไม่ยอมรับความจริง (Denial) เช่น นางสาว ก. มีพ่อเป็นนักโทษ แล้ววันหนึ่ง นางสาว ก. ได้กลายเป็นคนที่สังคมรู้จักกันดี จึงพยายามปกปิดเรื่องที่พ่อของตนเป็นนักโทษ

4. การระบายอารมณ์ (Displacement) เป็นการถ่ายถอดอารมณ์ความรู้สึกที่มี ต่อคนหนึ่งหรือต่อสิ่งหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือไปยังอีกสิ่งหนึ่ง เช่น นางสาว นิดเกิดมี เรื่องขัดใจกับแฟน โกรธกัน ด้วยความไม่สบายใจจึงมาระบายให้เพื่อนฟัง

5. การทำตัวให้เหมือนคนหรือสิ่งที่ตนพอใจ (Identification) เป็นการเลียนแบบ และทำตนให้มีลักษณะท่าทาง รวมทั้งความคิดอ่านให้เหมือนหรือคล้ายกับคนที่ตนพึงพอใจ เพื่อจะได้รู้สึกว่าคุณเป็นอย่างไรคนที่ตนอยากเป็น ทั้ง ๆ ที่โดยความจริงแล้วไม่ได้เป็น เช่น นายดำอยากเป็นนายตำรวจ แต่เขาไม่มีความสามารถจะสอบเข้าเรียนได้ ดังนั้น นายดำ จึงพยายามปรับปรุงบุคลิกภาพให้เหมือนนายตำรวจ การทำซิงซัง ผึ่งผาย พูดจาเด็ดขาด หรือตัวอย่าง เช่น นายแดงอยากเรียนแพทย์มาก แต่เขาไม่มีความสามารถจะสอบเข้าเรียนได้ ดังนั้น นายแดงพยายามจะปรับปรุงลักษณะของตนเองให้เหมือนแพทย์ เช่น พยายามวางท่าทางให้เคร่งขรึม ใส่แว่นสายตาสั้น พูดจากับใครก็พูดซ้ำ ๆ เหมือนคนมีภูมิปัญญา ถ้าใครทักว่านายแดงเป็นนักเรียนแพทย์ หรือชมว่ามีบุคลิกภาพน่าเป็นนายแพทย์ นายแดงก็จะเกิดความพอใจเป็นอันมาก การลอกเลียนแบบในลักษณะเช่นนี้เรียกว่า identification

6. Projection เป็นกลวิธีในการปรับตัว เพื่อลดความเครียดด้วยการกล่าวโทษผู้อื่น หรือป้ายความผิดให้ผู้อื่น เข้าทำนององุ่นเปรี้ยว ถ้าผู้ที่ถูกป้ายความผิดให้ นั้น มี projection ต่ำกว่า ก็จะกลายเป็นแพะรับบาปไป

7. Reaction - Formation (การสร้างพฤติกรรมปลอมแปลง) เป็นกลวิธีในการปรับตัวเพื่อลดความเครียด โดยการแสดงพฤติกรรมออกมาตรงข้ามกับความรู้สึกนึกคิดที่ไม่ดี เพื่อแสดงให้เห็นว่า ตนมิได้คิดหรือเป็นอย่างที่ตนคิดหรือเป็นอยู่ เช่น นาง ก. ไม่อยากจะตั้งครรภ์ เพราะกำลังทำปริญญาเอกอยู่ พอนาง ก.ตั้งครรภ์ จึงเกิดจะหาทางเอาเด็กออกโดยการกินยา แต่ก็ทำไม่สำเร็จ พอลูกออกมา นาง ก.จึงพยายามแสดงความรักและตามใจลูกคนนี้เป็นพิเศษ ทั้ง ๆ ที่ส่วนลึกแล้วความไม่ต้องการยังมีอยู่ การแสดงความรักและตามใจในลักษณะเช่นนี้ ถือว่าเป็นการแสดงพฤติกรรมปลอมแปลง ตรงข้ามกับความรู้สึกที่แท้จริงของเธอ

8. Repression การเก็บกดหรือการแก้งทำลืม เป็นกลวิธีในการปรับตัวเพื่อลดความเครียด ด้วยการแก้งทำลืมเหตุการณ์บางอย่างที่กระทบกระเทือนจิตใจ จนบางครั้งมีความรู้สึกเหมือนไม่เคยประสบกับเหตุการณ์นั้น ๆ จริง ๆ คือ เกิดการลืมไปชั่วขณะหนึ่ง เช่น ด.ช.ดำ มีปัญหาทางบ้านมาก พ่อไม่มีงานทำ ชอบดื่มสุรา แม่ขี้บ่น หงุดหงิดตลอดเวลา พ่อกับแม่ทะเลาะทุบตีกันเสมอ ด.ช.ดำ รู้สึกขมขื่นมาก ถ้าเขาไม่แก้งทำเป็นลืมเหตุการณ์เหล่านี้เสียบ้าง ขณะที่เขาอยู่ที่โรงเรียน เขาจะหาความสุขไม่ได้เลย ดังนั้นเมื่อ ด.ช.ดำ ไปโรงเรียน เขาจึงแก้งทำเป็นลืมเหตุการณ์ที่บ้านทั้งหมด ทำตัวให้สดชื่น เล่นกับเพื่อน ๆ เหมือนตนไม่มีปัญหาทางบ้าน

9. Rationalization การหาเหตุผลเข้าข้างตนเองคือพยายามหาเหตุผลต่าง ๆ มาอ้างเพื่อให้ตนเอง เกิดความสบายใจทั้ง ๆ ที่เหตุผลที่ยกมาอ้างนั้น ไม่ใช่เหตุผลที่แท้จริงของสิ่งที่กำลังเป็นปัญหา ตัวอย่างเช่น หนุ่ม ก.จะไปรับนางสาว จ.ไปดูภาพยนตร์ ตามที่เคยตกลงกัน แต่ จ.กลับไปดูภาพยนตร์กับหนุ่มอื่นเสียก่อน จึงทำให้ ก.รู้สึกเสียใจและเสียหน้ามาก จึงพยายามหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง โดยปลอบใจตนเองว่า ที่ จ.กับตนไม่ไปดูภาพยนตร์ด้วยกันก็ดีแล้ว ตนจะได้ไม่ต้องเสียเงินและเสียเวลา

10. Transference เป็นกลวิธีในการปรับตัว เพื่อลดความเครียด โดยการถ่ายทอดอารมณ์หรือความรู้สึก เช่น ความโกรธ ความเกลียด ความรัก ตัวอย่าง แม่เป็นคนดุร้ายเวลามารพบเพื่อน ๆ ที่มีหน้าตาคล้ายแม่ ก็เกลียดเพื่อน หรือนักสังคมสงเคราะห์ไปพบ Client ที่มีหน้าตาคล้ายเพื่อน คล้ายญาติ ตนเอง แล้วไปชอบพอเป็นพิเศษหรือสนใจจัดบริการพิเศษให้เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะทำเช่นนี้ไม่ได้เด็ดขาด เกิดความลำเอียง เสียความยุติธรรมได้ ขัดกับวิธีการ หลักการ และอุดมการณ์ทางสังคมสงเคราะห์

เรื่องความสัมพันธ์ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายนั้น นักสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายจะต้องเข้าใจถึงว่า ทำไมบุคคลจึงต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน บุคคลแต่ละคนมีประโยชน์ต่อกันอย่างไร และองค์ประกอบหรือปัจจัยอะไรที่ก่อให้เกิดผลในการติดต่อสัมพันธ์กันนี้มีอะไรบ้าง ซึ่งในที่นี้ได้เน้นเรื่อง กริยาท่าทางการแสดงออกโดยเฉพาะเกี่ยวกับคำพูด ดังจะเห็นได้จากกลวิธีในการปรับตัวของบุคคล (Defense Mechanism) และหากทุกคนรู้จักปรับตัวให้เหมาะสมถูกต้องตามสภาพแวดล้อม กาละ สถานที่ แล้ว ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้วิถีชีวิตของบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่นได้

### **การสร้างความสัมพันธ์ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย**

เพื่อให้การแก้ปัญหาประสบผลสำเร็จ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก เพราะจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไว้วางใจในตัวนักสังคมสงเคราะห์ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการแก้ปัญหาเป็นไปตามเป้าหมาย ฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความสำคัญในตัวบุคคลที่มารับบริการ<sup>9</sup> โดยยึดหลักว่ามนุษย์ทุกคนมีลักษณะเฉพาะตัว แตกต่างกันทั้งในด้านกรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ของชีวิต นักสังคม

9. เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, แผนกวิชาการสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พ.ศ. 2516, หน้า 35



สงเคราะห์ต้องไม่เอาตัวเองเป็นเครื่องตัดสินในการแก้ปัญหา นักสังคมสงเคราะห์ต้องเริ่มศึกษา ผู้มีปัญหาถึงสภาพความเป็นอยู่ที่แท้จริงของเขา เช่น สภาพครอบครัว, บทบาทในสังคม, การศึกษา เป็นต้น เมื่อยึดเอาหลักเช่นนี้แล้วย่อมก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน เพราะผู้มารับบริการ ผู้มีความรู้สึกเป็นกันเองและมั่นใจในตัวนักสังคมสงเคราะห์ยิ่งขึ้น

2. การขจัดหรือลดความกระวนกระวายใจของผู้มารับบริการ นักสังคมสงเคราะห์ ต้องเข้าใจว่า การที่ผู้รับบริการมาหึ่งเนื่องจากมีปัญหาที่ตนเองไม่สามารถจะเข้าใจหรือบรรเทาได้ เต็มไปด้วยความร้อร่นกระวนกระวาย นักสังคมสงเคราะห์จะต้องหาทางพูดให้ผู้รับบริการ คลายวิตกกังวลก่อน เมื่อผู้รับบริการระงับใจได้ก็จะสามารถนำนักสังคมสงเคราะห์ไปสู่จุดที่จะเข้าใจปัญหาของเขา

3. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี โดยอาศัยสื่อความหมายที่เป็นคำพูด (Verbal) และที่ไม่ใช่คำพูด (Non-verbal) เช่น พกสัญลักษณ์ต่าง ๆ นักสังคมสงเคราะห์ต้องพยายามพูดให้ผู้มารับบริการเข้าใจและสบายใจ เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีแก่กัน มีประเด็นซึ่งควรระวังคือ โดยธรรมชาติผู้พูด (ผู้มารับบริการ) จะบรรยายความทุกข์เพื่อให้ผู้ฟัง (นักสังคมสงเคราะห์เห็นใจ สงสาร นักสังคมสงเคราะห์อาจจะรู้สึกเข้าข้าง จนกระทั่งทอดทิ้งหรือเข้าใจผิดบุคคลที่ 3 (ผู้ที่ถูกกล่าวถึงและเกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการ) โดยเฉพาะถ้าผู้พูดพยายามทำให้ผู้ฟังเห็นใจหลงผิดปรักปรำบุคคลที่ 3 ฉะนั้นระหว่างติดต่อกันนักสังคมสงเคราะห์ต้องหนักแน่น วินิจฉัยและทำในสิ่งที่ถูกที่ควร อีกประการหนึ่งเรื่องภาษาพูด บางครั้งจะทำให้ตีความไปคนละเรื่องจึงควรพยายามทำความเข้าใจที่ละเอียด

4. ทำที่ในการให้ความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะผู้มารับบริการจะเป็นอย่างไร นักสังคมสงเคราะห์ต้องแสดงทำที่ในการให้ความช่วยเหลือด้วยความปรารถนาดี ไม่รังเกียจให้เกียรติเขา และยอมรับเขาในฐานะเป็นบุคคล ๆ หนึ่งที่มีความสำคัญ และประสงค์ให้เขาได้พบความสุข

5. การให้ความช่วยเหลือ ต้องแนะนำให้ผู้รับบริการเข้าใจว่าสถานสงเคราะห์และตัวนักสังคมสงเคราะห์สามารถช่วยได้ในขอบเขตเพียงใด และการช่วยนั้นเป็นการช่วยให้เขาช่วยตัวเองได้ นักสังคมสงเคราะห์เป็นเพียงผู้ชี้แนะ และผู้รับบริการ เป็นผู้ตัดสินใจและดำเนินชีวิต เพราะการช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญในตัวบุคคลนั้น<sup>10</sup>

---

10. Gardon Eamilton, "Helping People, The Growth of a Profession," in *Principles and Technique in Social Casework* (New York : Family Service Association of America, 1950)

6. สร้างความเข้าใจในทัศนคติ ซึ่งมีทั้งทัศนคติที่มองเห็นได้ ได้แก่ท่าทาง และทัศนคติที่มองเห็นไม่ได้ เช่น ความคิด นักสังคมสงเคราะห์ต้องพิจารณาว่าทัศนคติของผู้รับบริการที่แสดงออกนั้นจริง (Realistic) หรือแอบแฝง (Unrealistic) การแสดงออกตรงกับความรู้สึก เช่น โกรธ ก็แสดงออกมาว่าโกรธ ส่วนการแอบแฝงนั้น เช่น การพูดไม่ตรงกับสิ่งที่ใจคิด หรือการพูดประชด

7. การมีความสำนึกในตนเองของนักสังคมสงเคราะห์ (Self-Awareness) ตระหนักอยู่เสมอว่าหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์คืออะไร ต้องควบคุมอารมณ์ ไม่โกรธ หรือมีอคติและการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการก็ต้องเป็นความสัมพันธ์ในด้านหน้าที่การทำงาน การทำงานของนักสังคมสงเคราะห์นั้นทำให้ฐานะเป็นตัวแทนขององค์การ, สมาคม หรือสถานสงเคราะห์ (Agency) ฉะนั้นการที่จะมีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้มารับบริการจึงไม่เป็นการสมควร

8. การเก็บเรื่องราวของผู้มารับบริการไว้เป็นความลับ จะเปิดเผยได้กับผู้ที่จะเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาเท่านั้น

#### **กระบวนการของการทำงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย\***

1. การหาข้อเท็จจริง (Fact-finding) เป็นขั้นที่จะทำความกระจ่างกับปัญหา พยายามรวบรวมข้อมูลให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ข้อเท็จจริงของปัญหามีทั้งข้อเท็จจริงที่มองเห็นได้ (Subjective facts) เช่น ความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น บางคนจะเรียกขั้นตอนนี้ว่า "Case Study" การหาข้อเท็จจริงจะช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์เข้าใจผู้มีปัญหาและสาเหตุของปัญหา แล้วนำไปสู่การหาหนทางแก้ไขปัญหาที่ได้ผล เรื่องราวที่ควรจำเป็นต้องศึกษา ได้แก่ ประวัติส่วนตัว สภาพความเป็นอยู่ ประสบการณ์ ความรู้สึกของเขามที่มีต่อปัญหา ทำที่ในการแก้ไขปัญหาว่าเข้มแข็งหรืออ่อนแอ ปัจจัยทางอารมณ์ สังคม วัฒนธรรม

การที่จะได้ข้อเท็จจริงดังกล่าว กระทำได้โดย

1.1 การรับเรื่องจากผู้มารับบริการ (Intake) นักสังคมสงเคราะห์จะพิจารณาว่า ปัญหาขึ้นอยู่กับระเบียบและนโยบายของสถานสงเคราะห์ที่จะช่วยได้หรือไม่ อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจว่า การที่ต้องทราบเรื่องราวก็เพื่อเข้าใจปัญหา การรับเรื่องราวก็เพื่อเข้าใจ

---

\* อ่านเพิ่มเติมใน เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2516

ปัญหา การรับเรื่องราวนี้จะรวมถึงการสังเกตพฤติกรรม ทำทีที่มีต่อปัญหา รวมทั้งสังเกตว่า เขาพร้อมที่จะเข้าร่วมในการแก้ปัญหา หรือไม่เพียงใด

1.2 การสัมภาษณ์ (Interviewing) เป็นการพบกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ และผู้รับบริการ เพื่อทราบเรื่องราว ปัญหาและความต้องการ จากปากคำของผู้รับบริการ ฉะนั้นต้องพยายามหาความจริงให้มากที่สุดจากผู้รับบริการ โดยการซักถามรวมทั้งพิจารณาจากพฤติกรรมและบุคลิกของผู้รับบริการ ต้องเข้าใจเสมอว่าผู้มีปัญหายุ่งยากย่อมมีความกังวลใจมาก จนไม่อาจจะเรียบเรียงให้เป็นคำพูดได้ถูกต้องนัก ฉะนั้นเขาควรได้รับการปลอบประโลมส่งเสริมให้มีกำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ การสัมภาษณ์ก็ยึดหลักการทางวิชาชีพ โดยมีให้มีความสัมพันธ์แบบส่วนตัว คำนึงถึงผู้มารับบริการเป็นสำคัญโดยเอาใจเขามาใส่ใจเรา จับประเด็นสำคัญของปัญหาให้ได้ จัดลำดับคำถามไว้ล่วงหน้า สร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง แสดงตนว่าเป็นมิตร สุภาพ ไม่มีอคติ เป็นนักถามที่ดี และผู้ฟังที่ดี สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการพูดคุยได้อย่างเปิดเผย อีกประเด็นหนึ่ง ถ้าเป็นการสัมภาษณ์ครั้งแรก และพบว่า ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการไม่อยู่ในขอบข่ายหรือความมุ่งหมายของ Agency นั้น ก็ต้องแนะนำส่งไปขอรับความช่วยเหลือ (Refer Case) จาก Agency อื่นที่มีบริการนั้น เช่น นายบุตรมากต้องการวางแผนครอบครัวด้วยวิธีการทำหมัน ไปขอรับบริการจาก Agency ที่รับแก้ไขปัญหาทางด้านจิต ฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์ที่นั่นก็จะแนะนำช่วยอำนวยความสะดวกให้ไปที่สมาคมวางแผนครอบครัว เป็นต้น

1.3 การเยี่ยมบ้าน (Home Visit) คือการที่นักสังคมสงเคราะห์ไปเยี่ยมผู้มาขอความช่วยเหลือที่บ้าน เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยศึกษาสภาพความเป็นอยู่ และความเป็นไปในครอบครัวของผู้มีปัญหา หรือสอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้อง การเยี่ยมบ้านนี้ โดยปกติทำหลังจากได้พบและสัมภาษณ์ผู้มารับบริการแล้ว และไม่จำเป็นต้องไปเยี่ยมบ้านทุกราย ก่อนจะไปเยี่ยมบ้านควรได้อธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึงเหตุผลของการไปเยี่ยมบ้านว่ามีได้ต้องการไปจับผิด แต่เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น ฉะนั้นจึงต้องทำการนัดหมายผู้รับบริการไว้ล่วงหน้า กำหนดวัน เวลาให้แน่นอน และนักสังคมสงเคราะห์จะต้องตรงเวลานัดหมาย เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี พร้อมกับรักษาเวลาที่จะพูดคุยสนทนาให้เหมาะสม มีใช้นานจนผู้มารับบริการและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ อึดอัดจนวางตัวไม่ถูก

ในการปฏิบัติงานขั้นแรกนี้ นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องจัดบันทึกเรื่องราวต่าง ๆ (Case Record) เกี่ยวกับผู้มีปัญหาไว้ให้ละเอียดที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นหลักฐาน และจะเป็นประโยชน์แก่นักสังคมสงเคราะห์คนอื่นที่จะมารับแก้ไขปัญหานี้ต่อไป ในกรณีที่นักสังคมสงเคราะห์

คนเดิมมีความจำเป็นไม่อยู่ระยะนาน ๆ การจดเรื่องราวไม่น่าจะทำในระหว่างการสัมภาษณ์ หรือการเยี่ยมบ้านแต่ละครั้ง แต่ถ้ามีความจำเป็นจริง ๆ เพราะเป็นสิ่งที่ยากแก่การจำ ก็อาจจะจดย่อเอาไว้ได้ ถ้าหากนักสังคมสงเคราะห์เอาแต่ตั้งหน้าตั้งตาจดรายละเอียดแต่เพียงอย่างเดียวระหว่างการพบกัน ก็จะเสียโอกาสที่จะสังเกตผู้มารับบริการ และอาจทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกว่านักสังคมสงเคราะห์มิได้ให้ความสนใจตน นักสังคมสงเคราะห์ควรจะบันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ต่อเมื่อผู้มารับบริการกลับไปแล้ว และในการเยี่ยมบ้านนักสังคมสงเคราะห์ควรจะสังเกตและจดจำสภาพความเป็นอยู่และเรื่องราวต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุด แล้วมาจดบันทึกที่หลัง แต่ถ้าจำเป็นจะต้องจดเพื่อกันลืมก็ควรชี้แจงให้เขาทราบว่าเราจดไว้เพื่อประกอบการหาทางช่วยเหลือ หรือเอาไว้เป็นหลักฐานตามระเบียบ Agency

2. การวิเคราะห์และวินิจฉัยปัญหา (Analysis & Diagnosis) เมื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้รับบริการเพียงพอเป็นที่เชื่อถือได้แล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะนำเอาข้อเท็จจริงเหล่านั้นมาวินิจฉัยแยกแยะ วิเคราะห์ดูว่าเป็นปัญหาอะไรแน่ เพราะบางครั้งผู้รับบริการคิดว่าเป็นปัญหา แต่ไม่เป็นปัญหาที่แท้จริง มีปัญหาอีกอย่างหนึ่งซึ่งซับซ้อนอยู่ ซึ่งผู้รับบริการเองก็ไม่เคยคิดมาก่อน การวิเคราะห์ทำให้ทราบด้วยว่าผู้รับบริการมีจุดอ่อนอย่างไร พร้อมกับประเมินความสามารถของผู้มีปัญหาว่าจะมีทำได้อย่างไร เมื่อระบุได้แน่ชัดว่าปัญหามีอะไรซับซ้อนแล้วจึงวางแผนการช่วยเหลือต่อไป

การวินิจฉัยสาเหตุของปัญหา พอสรุปได้ดังนี้ คือ<sup>11</sup>

2.1 การขาดแคลนทรัพยากร และขาดความรู้ในวิธีการแก้ไขปัญหา กล่าวคือ การขาดแคลนในด้านบริการ วัตถุประสงค์ของ ขาดความสนใจเอาใจใส่จากครอบครัวทั้งด้านร่างกาย จิตใจ

2.2 ความไม่สมดุลย์หรือความผิดปกติทางอารมณ์ ทั้งที่เกิดจากตนเอง และจากการบีบคั้นของสภาพแวดล้อม

2.3 การเข้าใจผิดในบทบาทของตนเองและบทบาทที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น ซึ่งมีผลให้แสดงบทบาทไม่เหมาะสม เกิดความขัดแย้งสับสนในด้านบทบาท

Helen Harris Pearlman ได้แบ่งประเภทของการวินิจฉัยไว้ 4 ประเภท คือ

1. Dynamic Diagnosis เป็นการวินิจฉัย เพื่อทราบว่าปัญหาปัจจุบัน หรือความลำบากที่ผู้รับบริการประสบอยู่คืออะไร องค์ประกอบทางด้านจิตใจ ร่างกาย และสังคมที่เป็นสาเหตุของ

11. จิตติมา ไสภารัตน์, สังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522)

ความลำบากนั้นคืออะไร มีผลกระทบต่อเขาอย่างไร จะใช้วิธีใดในการแก้ปัญหา และดูว่าจุดมุ่งหมายของผู้มารับบริการตรงกับบริการที่จัดขึ้นหรือไม่ และจะใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เข้าแก้ไขอย่างไร

2. Clinical Diagnosis เป็นการวินิจฉัยที่ทำให้รู้ถึงลักษณะความเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ โดยเฉพาะปัญหาการปรับตัวไม่ได้ทางบุคลิกของเขา ตลอดจนความบกพร่องในหน้าที่ของเขา การวินิจฉัยแบบนี้จะเป็นประโยชน์ เมื่อผู้รับบริการมีความผิดปกติทางด้านบุคลิกภาพ และทางด้านสังคม ซึ่งย่อมต้องการความช่วยเหลือจากนักจิตเวช (Psychiatrist) นักสังคมสงเคราะห์ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเจ็บไข้ด้วย จะช่วยทำให้การวินิจฉัยแบบ Dynamic Diagnosis ได้ผลดี เพราะอย่างน้อยก็ช่วยในการให้คำปรึกษาแลกเปลี่ยนด้านจิตใจ หรือเป็นประโยชน์ด้าน Refer case ก็ได้ กรณีเช่นนี้นักสังคมสงเคราะห์ควรจะทำงานร่วมกันกับนักจิตเวช

3. Etiological Diagnosis เป็นการวินิจฉัย เพื่อให้รู้ถึงสาเหตุปัจจุบัน ตลอดจนสาเหตุเบื้องต้นของปัญหา โดยเฉพาะสาเหตุและประวัติของปัญหาที่เกี่ยวกับด้านบุคลิกภาพ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของ Client ทั้งนี้เพื่อจะได้เข้าใจปัญหาความเดือดร้อนที่ผู้มารับบริการประสบอยู่อย่างแท้จริง ตลอดจนเข้าใจถึงขีดความสามารถที่จะต่อสู้กับปัญหาของผู้มารับบริการว่ามากน้อยเพียงใด

4. Diagnosis in the Beginning Phase เป็นการวินิจฉัยให้รู้ถึงลักษณะและขอบเขตความสามารถของผู้มารับบริการ ตลอดจนความตั้งใจที่จะแก้ปัญหา โดยเน้นที่ผู้มารับบริการจะมีความสามารถ และความร่วมมือในการที่จะแก้ปัญหาของเขาเพียงใด ถ้าในระยะแรกเขามีความตั้งใจ และสนใจที่จะดำเนินการแก้ปัญหามา เขาย่อมแสดงว่าเขามีความสามารถ นักสังคมสงเคราะห์ต้องพยายามดึงความสามารถที่มีอยู่ในตัวเขาออกมาเพื่อประโยชน์ในการแก้ปัญหา

3. การวางแผนการช่วยเหลือ (Treatment Planning) หลังจากที่ได้วินิจฉัยปัญหาโดยละเอียดแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะวางแผนการช่วยเหลือเป็นขั้นต่อไป โดยจะกำหนดโครงร่างและข้อแนะนำการช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้มีปัญหาตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ สิ่งสำคัญ คือต้องวางแผนการช่วยเหลือในปัญหาที่ผู้มีปัญหาประสบอยู่ในปัจจุบันก่อน แล้วค่อยนำไปสู่ปัญหาที่เกี่ยวข้องต่อไป ในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้ชำนาญในสาขาทางด้านอื่น เช่น นักจิตวิทยา จิตแพทย์ เป็นต้น ก็ต้องกำหนดเอาไว้ว่าจะขอความช่วยเหลือจากบุคคลใดบ้าง เพื่อช่วยให้การแก้ปัญหามรรลุเป้าหมาย

4. การดำเนินการแก้ปัญหา (Treatment) เมื่อได้วางแผนโดยรอบคอบแล้ว ก็เข้าสู่ขั้นดำเนินการแก้ไขปัญหา ในการช่วยแก้ไขปัญหามีหลัก 3 ประการ

4.1 Direct Treatment คือช่วยให้บุคคลยอมรับความจริง เข้าใจสถานการณ์เปลี่ยนแปลงท่าที ความประพฤติ หรือความรู้สึก โดยอาศัยเทคนิคการสัมภาษณ์ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ให้กำลังใจ และคำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งการให้ข้อคิดเพื่อให้เขาร่วมในการแก้ไขปัญหา Mary E. Richmond ได้ให้ความหมายไว้ว่าการช่วยเหลือทางตรง คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นโดยตรงระหว่าง Client และนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อจิตใจซึ่งกันและกัน

4.2 Indirect Treatment คือการช่วยเหลือให้สถานการณ์ของผู้มีปัญหาดังกล่าวดีขึ้น โดยการช่วยแนะนำการใช้บริการทางทรัพยากรสังคม ช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม Mary E. Richmond ได้ให้ความหมายไว้ว่า การช่วยเหลือทางอ้อม หมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมด้านกายภาพและสังคม ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ทำให้เกิดขึ้น

4.3 การใช้วิธีทั้ง 2 แบบ ผสมผสานกัน

5. การประเมินผล (Evaluation) คือการพิจารณาว่าการดำเนินการแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นได้ผลได้อย่างไร ผู้มารับบริการมีพฤติกรรมสนองต่อการช่วยเหลืออย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ มีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรที่ควรแก้ไข การประเมินผลจะทำได้ผลเมื่อมีการทำบันทึกเรื่องราวของผู้มารับบริการ (Case Record) ตั้งแต่เริ่มเข้ามาขอความช่วยเหลือ การเขียนบันทึกจะเป็นไปในรูปของการบรรยาย แล้วสรุปไว้เป็นตอน ๆ ในระยะเวลาที่กำหนด เช่น 1 เดือน 2 เดือน เป็นต้น

6. การติดตามผล (Follow-up) หลังจากให้ความช่วยเหลือไปแล้ว ควรมีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ เช่น การไปเยี่ยมที่บ้าน เพื่อดูว่าการให้ความช่วยเหลือที่ได้ดำเนินการนั้นประสบผลสำเร็จตามแผนที่วางไว้ หรือไม่ เมื่อว่าถ้าหากมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นใหม่อีก จะได้ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน เมื่อทุกอย่างอยู่ในภาวะปกติ ผู้มารับบริการสามารถช่วยตัวเองได้ จึงยุติการให้ความช่วยเหลือ แต่ต้องแน่ใจจริง ๆ ว่าเขาสามารถดำเนินชีวิตไปโดยลำพังได้แล้ว โดยไม่มีปัญหาอื่น ๆ ตามมา ซึ่งถือว่าเป็นการสิ้นสุดกระบวนการช่วยเหลือ

การหยุดการให้ความช่วยเหลือ บางรายผู้มาขอรับบริการจะไม่ยอมรับการสูญเสียความช่วยเหลือดังกล่าว ต้องการมีสัมพันธ์กับนักสังคมสงเคราะห์ต่อไป อาจเกิดความรู้สึกเจ็บเหงา เศร้า เสียใจ ที่จะต้องยืนหยัดด้วยตนเอง ฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจความรู้สึกเหล่านี้ด้วย และชี้แจงให้กำลังใจจนเขาเกิดความมั่นใจที่จะพึ่งตัวเองต่อไป

## การสัมภาษณ์ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย

การสัมภาษณ์ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย เป็นสิ่งจำเป็นและขาดไม่ได้ เพราะการสัมภาษณ์จะนำไปสู่การได้รับข้อมูลที่สำคัญจากปากคำของผู้มารับบริการ นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสให้นักสังคมสงเคราะห์ได้สังเกตเห็นถึงบุคลิก ท่าที อากัปกริยาของเขาด้วย ช่วยให้เข้าสู่จุดมุ่งแห่งปัญหาว่าปัญหาจริงของเขาคืออะไร แล้วลงมือแก้ไข

การสัมภาษณ์อาจเป็นการสัมภาษณ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ และผู้มารับบริการเท่านั้น หรืออาจจะเป็นการสัมภาษณ์บุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ครอบครัวของเขา ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย นอกจากจะติดต่อกับผู้มีปัญหาโดยตรงแล้ว แทบจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะได้สัมภาษณ์ครอบครัวเขา

จากหนังสือ *The Dynamics of Interviewing*<sup>12</sup> ของ Robert L. Lahn และ Charles F. Cannell. ได้กล่าวถึงความหมายของการสัมภาษณ์ไว้ว่า

การสัมภาษณ์ หมายถึง การติดต่อ ซึ่งบุคคลหนึ่งใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้รายละเอียดจากอีกบุคคลหนึ่ง การติดต่อกันนี้ หมายถึงการพบปะเจรจากัน เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงที่ต้องการ เราดำเนินการสัมภาษณ์โดยอาศัยปฏิกริยาโต้ตอบ (Interaction) ในการสร้างความคุ้นเคยกับผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อจะได้เข้าถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้ถูกสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ต้องเผชิญกับพฤติกรรมของมนุษย์ เข้าใจถึงบุคลิกของเขา ยอมรับความคิดเห็นที่เป็นคำตอบ และเลือกเอาสิ่งที่เราเห็นว่าถูกต้องความจริงที่สุด

การสัมภาษณ์ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือทำการสัมภาษณ์ผู้รับการช่วยเหลือ (client) ซึ่งเป็นบุคคลที่มุ่งหาความช่วยเหลือ เพื่อทราบความเป็นไป หรือเรื่องราวของเขา ตลอดจนรู้ถึงจิตใจและเข้าใจความรู้สึก การสัมภาษณ์นั้นมุ่งให้ความช่วยเหลือ ให้ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และส่งเสริมความสามารถของผู้มีปัญหาและอื่น ๆ หรือบางครั้งก็มุ่งทั้ง 2 ประการ ซึ่งส่วนมากมีความเกี่ยวพันกันจนไม่สามารถแยกออกเป็นอย่าง ๆ ได้ นักสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายต้องพยายามศึกษาให้รู้ถึงสาเหตุของปัญหา ต้องเข้าใจบุคคลที่มีปัญหายุ่งยาก และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้หาทางแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

การสัมภาษณ์ในวิชาสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายถือเป็นศิลปะอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างจากการสัมภาษณ์ในวิชาชีพอื่น ๆ อย่างมาก จุดศูนย์กลางแห่งความสนใจของบุคคลสองคน

12. Kahn Robert L. & Cannell, Charles F. *The Dynamics of Interviewing*, John Wiley & Sons, Inc., 1957.

ก็คือ ปัญหา ผู้มีปัญหาส่วนมากไม่สามารถแก้ปัญหายุ่งยากของเขาได้ ทั้งนี้อาจเป็นด้วยความขุ่นข้องหรือกังวลใจในปัญหาจนเกินไป จึงทำให้เขาต้องมาขอความช่วยเหลือหรือปรึกษาหารือ

การสัมภาษณ์ของนักสังคมสงเคราะห์จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับนักสังคมสงเคราะห์ ผู้นั้นจะเข้าใจความมุ่งหมายและความประสงค์ในการสัมภาษณ์ดีและสามารถนำการสนทนาไปสู่จุดมุ่งหมายนั้นได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าใจเทคนิคที่สำคัญ ๆ ในการสนทนา

### การสัมภาษณ์ครอบครัว (Family Interview)<sup>13</sup>

ก่อนที่จะทำการเยี่ยมบ้านผู้มารับบริการ ควรจะได้ปรึกษากับสถานสงเคราะห์ก่อน เพื่อจะได้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้มีปัญหาและครอบครัว เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ได้รู้ภูมิหลังเกี่ยวกับครอบครัวจากสถานสงเคราะห์แล้ว นักสังคมสงเคราะห์ก็สามารถหารายละเอียดเพิ่มเติม โดยมุ่งไปที่ครอบครัวเลย การสัมภาษณ์ครอบครัวนั้นจะได้ข้อมูลดีกว่าการสัมภาษณ์เพื่อนบ้าน เพราะการสัมภาษณ์เพื่อนบ้านอาจมีอคติได้

ปกติการสัมภาษณ์ครอบครัว จะทำแบบการสัมภาษณ์เดี่ยว (Individual Interview) และการสัมภาษณ์รวม (Joint Interview)

1. การสัมภาษณ์เดี่ยว เป็นการสัมภาษณ์เฉพาะบุคคลหนึ่งในครอบครัว เป็นวิธีการที่ใช้มาก เพื่อรู้ถึงความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ และสิ่งที่ซ่อนอยู่ในจิตใจ ในแง่ของนักสังคมสงเคราะห์ก็เป็นประโยชน์ที่จะได้กับข้อมูลอย่างเสรี การสัมภาษณ์เดี่ยวนี้ใช้กับเด็กได้ผลดี เพราะเด็กจะไม่กลัวพูดหรือแสดงถ้ามีผู้ใหญ่อยู่ด้วย แต่เมื่อเราแยกสัมภาษณ์เขาโดยลำพังเขาย่อมรู้สึกเป็นอิสระ ทำตัวได้ตามสบาย

2. การสัมภาษณ์รวม งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย จำเป็นจะต้องเข้าใจและศึกษาครอบครัวทั้งหมด การสัมภาษณ์จะต้องทำเป็นแบบสัมภาษณ์กลุ่ม จะสัมภาษณ์เพียงสมาชิกคนใดคนหนึ่งหรือครอบครัวเท่านั้นไม่เพียงพอ การที่จะรู้ว่าแต่ละคนในครอบครัวทำหน้าที่ตนอย่างไร จะต้องใกล้ชิดกับครอบครัว และอาศัยความเข้าใจในสมาชิกแต่ละคนเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาครอบครัว

ครอบครัว คือ กลุ่มซึ่งมีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ สมาชิกมีความสนใจร่วมกัน มีความจงรักภักดีร่วมกัน แต่มีวัย, บทบาท และความต้องการต่างกันด้วยความแตกต่างเหล่านี้

13. Overton, Alice & Tinker, atherine H., Casework Note-book, pp.105-117



ได้กำหนดให้มีกลุ่มย่อยขึ้นภายในกลุ่มครอบครัว ซึ่งจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับความสนใจ และปัญหาของแต่ละคน เมื่อมีกลุ่มย่อยก็ย่อมมีความขัดแย้ง (Conflict) เกิดขึ้น ได้แก่ความขัดแย้ง ระหว่างสามีภรรยา, ความขัดแย้งระหว่างพ่อแม่ และลูก ในกรณีเช่นนี้ นักสังคมสงเคราะห์จึงมีหน้าที่กลายเป็นผู้ไกล่เกลี่ยโดยต้องศึกษาขอบเขตของความขัดแย้งและหาทางที่จะแก้ไข

การสัมภาษณ์ครอบครัว จะได้ผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่านักสังคมสงเคราะห์เลือก สัมภาษณ์ใครบ้าง และวางแผนในการสัมภาษณ์ เป็นต้นว่า โอกาสไหนจะเลือกการสัมภาษณ์ทั้งพ่อ และแม่แทนการแยกสัมภาษณ์ จะทำอย่างไรถ้าเขาไม่เห็นด้วย หรือโอกาสไหนที่จะปล่อยให้ลูก ๆ ได้มีส่วนร่วมอยู่ด้วยกับพ่อแม่ระหว่างสัมภาษณ์ หรือควรที่จะแยกลูกสัมภาษณ์ต่างหาก การวางแผนก่อนสัมภาษณ์และช่วยพัฒนาประสบการณ์ และทักษะของการสัมภาษณ์ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์

การได้สัมภาษณ์พ่อ-แม่-ลูกพร้อมกัน เพื่อได้เข้าใจความเป็นไปของครอบครัวทำที่ที่มีต่อกัน และรู้ถึงความต้องการของลูก (ถ้าโอกาสไม่อำนวยก็ควรที่จะแยกสัมภาษณ์) การที่มีลูก อยู่ด้วยอาจช่วยลดข้อถกเถียงที่เกิดขึ้นได้ระหว่างพ่อและแม่

หน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ คือ ต้องพัฒนาความสัมพันธ์ฉันมิตรกับลูก ๆ ของ ครอบครัวนั้น แม้ว่ายังเล็กเกินกว่าให้สัมภาษณ์ก็ตาม การพูดคุยเล่นแบบกันเองกับเด็ก ๆ จะเป็นประโยชน์มากกว่าการสัมภาษณ์ที่เป็นแบบทางการ ตัวอย่างเช่น ในครอบครัวหนึ่ง มีลูก 2 คน เจนเป็นเด็กหญิงอายุ 4 ขวบ จอนเป็นเด็กชายอายุ 2 ขวบ เจนเป็นเด็กขี้อิจฉา เรียกร้องความสนใจ เพราะแม่เอาใจใส่จอนมากกว่า เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ไปเยี่ยมบ้านครั้ง หนึ่ง สังเกตว่าขณะที่แม่กำลังพูดโทรศัพท์อยู่ เจนส่งเสียงเอะอะ นักสังคมสงเคราะห์ได้เรียกเจน เข้ามาหา แล้วอุ้มนั่งตัก บอกกับเจนว่าสมมุติให้เจนเป็นเด็กทารก เจนชอบมาก และบอกว่าถ้าเธอ เป็นเด็กทารกจริง ๆ เธอจะร้องไห้ นักสังคมสงเคราะห์สนับสนุนว่าให้ทำได้ตามสบาย หลังจากนั้นสมมุติต่อไปอีกว่า ต่อไปนี้ให้เจนทำตัวเป็นเด็กโต เธอก็ยอมรับด้วยความเต็มใจและหันไปเล่น กับตุ๊กตา แม่ของเจนรู้สึกพึงพอใจมากที่ได้เห็นพฤติกรรมเช่นนั้น นักสังคมสงเคราะห์จึงอธิบาย ให้ผู้เป็นแม่เข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการของเด็กอายุ 4 ขวบ จากตัวอย่างครอบครัว ดังกล่าว จะเห็นว่านักสังคมสงเคราะห์พยายามชักจูงให้พ่อแม่เปลี่ยนรูปแบบของชีวิตในครอบครัว ในวิถีทางใหม่

ถ้าในกรณีลูก ๆ ร่วมในการสัมภาษณ์ด้วย นักสังคมสงเคราะห์สังเกตลูก ๆ ว่า มีความสัมพันธ์กับพ่อแม่อย่างไร และความสัมพันธ์อย่างลูก ๆ เองเป็นอย่างไร พ่อแม่เห็นคล้อย ตามกันในเรื่องการสั่งสอนลูก ๆ หรือไม่ หรือเป็นไปในลักษณะที่ว่าคนหนึ่งโอนอ่อนผ่อนตาม

ขณะอีกคนข้มงวด นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสังเกตถึงอากัปกริยาของแต่ละคนว่ามีปัญหา และความรู้สึกอย่างไรในการติดต่อกันไม่ว่าจะเป็นคำพูด หรือท่าทาง

### ศิลปะและเทคนิคในการสัมภาษณ์

1. สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตร สุภาพ ทำให้ผู้มารับบริการสบายใจที่จะได้พูดอย่างเป็นอิสระ นักสังคมสงเคราะห์ควรจะรู้จำนวนและจำได้บ้างโดยไม่ต้องมานั่งอ่าน

2. การตั้งคำถามต้องนำไปสู่ปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ คำถามควรเป็นประเภทที่เขาตอบได้อย่างเสรี มากกว่าเป็นคำถามที่ต้องการเพียงคำตอบรับหรือปฏิเสธ เพราะมีเช่นนั้นจะทำให้เขาไม่สามารถตอบอย่างอื่นได้ คำถามที่ดีไม่ควรคลุมเคลือต้องใช้ถ้อยคำชัดเจน และเรียงลำดับคำถามจากง่ายไปหายาก ซึ่งต้องการคำตอบที่ใช้ความคิดลึกซึ้ง

3. จังหวะของการพูด นักสังคมสงเคราะห์จะต้องไม่พูดเร็วจนผู้ฟังไม่ทันหรือช้าจนทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่าย และใช้ภาษาง่าย ๆ ไม่วกวน การทิ้งระยะให้เกิดความเงียบระหว่างสัมภาษณ์บ้าง โดยไม่ชักถามรีบร้อนเกินไป จะช่วยให้ผู้ตอบลำดับความคิด เหตุการณ์ คำพูด ได้ดีขึ้น

4. เป็นนักสังเกตที่ดี สังเกตกริยาท่าทีการพูด การแสดงออกของผู้มารับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบการสัมภาษณ์

5. เป็นนักฟังที่ดี ไม่พูดขัดจังหวะขณะที่ผู้มารับบริการกำลังดำเนินเรื่อง แต่เสริมคำพูดในสิ่งที่ประโยชน์ ให้กำลังใจด้วยการชมเชย แสดงความเห็นอกเห็นใจ

6. ระหว่างการสัมภาษณ์ ถ้าเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ก็ช่วยความจำด้วยการจดบันทึกย่อ ๆ เอาไว้ เมื่อการสัมภาษณ์สิ้นสุดลงแล้วค่อยเพิ่มเติมรายละเอียดใหม่ ไม่ควรก้มหน้าก้มตาจดแต่อย่างเดียว เพราะจะทำให้ขาดโอกาสที่จะสังเกตผู้มีปัญหา และเขาอาจเกิดความรู้สึกอึดอัด

7. ให้ผู้มีปัญหาได้มีส่วนในการติดต่อสัมพันธ์กันให้มากที่สุด พยายามขยายคำพูดของเขาให้กระจ่าง โดยการบอคำถามเพิ่มเติมเข้าไป เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และผู้มีปัญหาเป็นไปได้อย่างดี และเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

8. ควบคุมคำถาม-คำตอบ ให้อยู่ภายในวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ โดยเสนอแนะเขาว่าอะไรที่เกี่ยวข้องและอะไรที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์

9. รักษาเรื่องราวต่าง ๆ ไว้เป็นความลับ

### อุปสรรคในการสัมภาษณ์

1. การสัมภาษณ์ถือเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่ง (Communication) ซึ่งมีปัญหาในเรื่องแรงจูงใจ (Motivation) ที่จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คล้อยตาม ธรรมชาติมนุษย์มีพิจารณาถึงจะ

ยอมรับหรือไม่ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมมุติว่านาย ก. วิจารณ์ นาย ข. ว่า “ฉันไม่พอใจที่ ข. พูดอย่างนั้น” เราจะตอบ ก. 2 ทาง คือ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งเราจะต้องเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่เราจะตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่เราจะตอบอย่างไร นั้นขึ้นอยู่กับว่าเรามีทัศนคติเดิมเกี่ยวกับ นาย ข. อย่างไร ถ้าหากว่าเราไม่ชอบ ข. อยู่แล้ว เมื่อมีคนมาพูดคำหยาบคายเกี่ยวกับ ข. เราก็คงเห็นชอบด้วย แต่ถ้าเรานิยมชมชื่น ข. อยู่ก่อน เมื่อได้ยินคนต่อว่า ข. เราก็ต้องไม่พอใจแสดงการคัดค้าน

ฉะนั้น ผู้สัมภาษณ์จะต้องสร้าง motivation ที่สอดคล้องกับทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเรากับเขาเป็นพวกเดียวกัน รู้สึกเป็นกันเองกล้าที่จะให้รายละเอียดที่เชื่อถือได้แก่ผู้สัมภาษณ์

2. อุปสรรคเรื่อง Psychological Barriers ของผู้ให้สัมภาษณ์ตัวอย่างที่พบบ่อย ๆ ของ Psychological Barriers คือ เรื่องความจำและเลือน บางครั้งผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สามารถให้ข้อเท็จจริงแก่เราได้ทุกเรื่อง ไม่ใช่เนื่องมาจากจำไม่ได้เท่านั้น แต่ยังมีบิดเบือนความจริงโดยที่ไม่รู้ตัว นักจิตวิทยายืนยันว่ามนุษย์จะเลือกจำและเลือกลืม ภายใต้แรงผลักดันทางอารมณ์โดยไม่รู้ตัว ตัวอย่างเช่น เราถามใครคนหนึ่งว่า ทำไมถึงซื้อรถใหม่ เขาตอบว่า “รถคันเก่าเครื่องไม่ดี” หรือไม่ก็ “ถ้าใช้รถคันเก่าต่อไปราคาจะตก ขายต่อไม่ได้ราคา” เป็นต้น แต่ถ้าพิจารณาให้ลึกซึ้งถึงเหตุผลที่แท้จริงก็คือ เขาต้องการให้ทัดเทียมกับคนอื่น สรุปก็คือ ผู้ถูกถามไม่ได้ตั้งใจที่จะบิดเบือน ซ่อนเร้น เหตุผลหรือรายละเอียดเอาไว้ แต่ที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากมีเหตุผลทางจิตวิทยา ซึ่งมีอิทธิพลเหนือกว่า

### การนำงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายไปใช้ประโยชน์

ปัจจุบันงานสังคมสงเคราะห์ได้รับการนำเอาไปใช้ในหน่วยงานสาขาต่าง ๆ แพร่หลายมากขึ้น หน่วยงานต่าง ๆ ที่นำเอาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายไปใช้ประโยชน์ได้แก่

1. ใช้ในสถานสงเคราะห์ หรือองค์การหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านสวัสดิการของประชาชน เช่น สถานสงเคราะห์ต่าง ๆ ของกรมประชาสงเคราะห์, สำนักสวัสดิการกรุงเทพมหานคร งานที่ได้จัดดำเนินการอยู่ ได้แก่

1.1 บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายในด้านสวัสดิการครอบครัวและเด็ก เช่นในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี, สถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านปากเกร็ด งานฝากเลี้ยงเด็กแบบ Foster Care และการรับเป็นบุตรบุญธรรม เป็นต้น

1.2 บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายที่จัดให้คนชรา ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรารบ้านบางแค, สถานสงเคราะห์คนชรารบ้านทักษิณ ยะลา

1.3 บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายที่จัดให้หญิงโสเภณี ได้แก่ สถานสงเคราะห์หญิงไร่อาชีพรปากเกร็ด, บ้านเกร็ดตระการ, บ้านนารีสวัสดิ์

1.4 บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายที่จัดให้คนไร้ที่พึ่ง ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งธัญญบุรี เป็นต้น

1.5 บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายที่จัดให้คนพิการทุพพภาพ ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนพิการที่จังหวัดสมุทรปราการ

2. ใช้สถาบันต่าง ๆ ซึ่งมีงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นส่วนประกอบของการให้บริการ เช่น โรงพยาบาล, ศาล, เรือนจำ

2.1 บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายกับการสงเคราะห์ผู้ติดยาเสพติด เช่น ที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า, โรงพยาบาลตำรวจ

2.2 บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายกับงานราชทัณฑ์ เช่น ในเรือนจำต่าง ๆ, ในศาลคดีเด็กและเยาวชน

2.3 บริการสังคมสงเคราะห์กับงานบริการด้านสุขภาพอนามัยในโรงพยาบาลของรัฐ

2.4 บริการสังคมสงเคราะห์กับงานวางแผนครอบครัว

3. ใช้ในโรงเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเด็กนักเรียนโดยจัดเป็นหน่วยแนะแนวหรือหน่วยสังคมสงเคราะห์โดยตรง เช่น ที่โรงเรียนพญาไท, โรงเรียนราชวิถี

4. ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม โดยจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง พนักงาน

### ตัวอย่างการศึกษาปัญหา

ครอบครัว T มีสมาชิกทั้งหมด 6 คน คือ

1. Mr. T	อายุ 32	เป็นชาวเม็กซิกัน นับถือคาทอลิก
2. Mrs. T	" 31	" "
3. Joseph	" 10	(ตอนนี้ไปอยู่กับป้า)
4. Antony	" 8	
5. John	" 4	
6. Martin	" 3	

## หาข้อมูล (Fact finding)

Mrs. T ป่วยเป็นโรคปวดหัวอย่างรุนแรงถึงขนาดเป็นลม เวลาอารมณ์เสียจะแสดงออก กับลูก ๆ และไม่สามารถดูแลบ้านช่องได้ Mrs. T เคยไปรับการรักษาด้านสมองอยู่ 3 เดือน และระยะนั้น ๆ ลูก ๆ จึงต้องไปอยู่ในสถานเลี้ยงเด็ก

Mr. T และ Mrs. T มีปัญหาขัดแย้งทางด้านชีวิตสมรส Mrs. T กล่าวหาว่าสามีของเธอ ดื่มเหล้าเมาแล้วหาเรื่องทุบตี ไม่ทำงานและไม่รับผิดชอบต่อครอบครัว จากสาเหตุนี้เธอตั้งใจที่จะฟ้องหย่า Mr. T ก็กล่าวหาว่า Mrs. T กินเหล้าเมาและเคยพูดว่าจะฆ่าตัวตายรวมทั้งลูก ๆ ด้วย เคยเอามีดกรีดหน้าและข่วนตัวเอง ตำรวจจับส่งโรงพยาบาล

ต่อมาระยะหลังความสัมพันธ์ด้านชีวิตสมรสดีขึ้น ลดความขัดแย้งลงบ้าง, Mr. T ทำงานอย่างขยันขันแข็ง และหันมาเอาใจใส่ครอบครัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม Mrs. T เปิดเผยว่าเธอ มีปัญหาอื่นอีก คือ เธอกังวลเกี่ยวกับความผูกพันของ Mr. T ที่มีต่อครอบครัวเดิมของเขา กล่าวคือ ครอบครัวของ Mr. T ไม่พอใจที่ Mr. T มาแต่งงานกับเธอ เธอกลัวว่า Mr. T จะกลับไปอยู่กับครอบครัวของเขา และทิ้งให้เธออยู่คนเดียว โดยเอาลูกไปหมด

ในเวลาเดียวกันนี้ ครอบครัวก็ประสบปัญหาหนี้สิน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องค่า รักษาพยาบาลของ Mrs. T

## จุดสำคัญอื่น ๆ (Getting points in the case)

1. สภาพที่อยู่อาศัยและเพื่อนบ้าน ครอบครัวนี้อาศัยอยู่ในแหล่งของชาวเม็กซิกัน ครอบครัวมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนบ้าน บ้านที่อาศัยอยู่เป็นบ้านเช่า 2 ชั้นเก่า ๆ น้องสาว และแม่ของ Mrs. T อาศัยอยู่ชั้นล่าง ช่วยดูแลเด็ก ๆ เวลาที่ Mrs. T ไปหาหมอ แม้ว่าบ้านจะเก่าแต่ก็ได้รับการดูแลอย่างเรียบร้อยจาก Mrs. T ระยะที่ Mrs. T มีสุขภาพดี แข็งแรง เธอดูแลบ้านได้ดี เป็นต้นว่า ทำอาหารเองทุกมื้อ

2. สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว Mr. T ทำงานอยู่บริษัทบรรจุหีบห่อ รายได้ ดีพอสมควร ประมาณ 5,700 บาทต่อเดือน Mr. T บอกว่าชอบงานของเขาและคิดว่าเป็นงานที่มี รายได้งามพอสมควร โดยเฉพาะตอนทำงานล่วงเวลา ตามปกติเขาทำงาน 10 ชม.ต่อวัน ที่ทำงานอยู่ไกลจากบ้านมาก ฉะนั้นต้องใช้เวลาเดินทางวันละ 1/30 ชม. (เวลาที่เสียไปนี้เท่ากับว่า เป็นการแบ่งเวลาที่ควรจะได้อยู่กับครอบครัวไปเสีย) แต่ละเดือนเขาต้องหักเงินประมาณ 1,300 ถึง 1,700 บาทเพื่อไปผ่อนใช้หนี้ ส่วนเงินที่เหลือก็นำไปใช้จ่ายสิ่งที่ครอบครัวต้องการ เช่น เสื้อผ้า เครื่องนอน ส่วนเรื่องค่าเช่าบ้านก็ค้างเขาอยู่บ่อย

3. การให้การรักษาด้านสุขภาพ ปัญหาสุขภาพเป็นปัญหาสำคัญในครอบครัว สมาชิกของครอบครัวหลายคนมีปัญหาสุขภาพ ได้แก่ Mrs.T เป็นโรคปวดศีรษะรุนแรง John (4 ขวบ) เป็นหวัดบ่อย เคยเป็นนิวมอเนีย 2 ครั้ง แพ้นิสต์ว์และเป็นเหตุให้ไม่สบาย Mrs.T ต้องพา John ไปหาหมอคณีนคบ่อย Mrs.T ต้องเป็นภาระเอาใจใส่ John มาก สำหรับปัญหาสุขภาพของ Mrs.T เอง เธอไปหาหมอที่โรงพยาบาลของรัฐบาลและหาแพทย์ส่วนตัวควบกันไป

#### 4. มาตรฐานการดำเนินชีวิตและความคิดเห็น

Mrs.T เป็นคนว่องไว ตื่นตัวอยู่เสมอ พิถีพิถันเกี่ยวกับตัวเอง ชอบอ่านนวนิยาย (เป็นสมาชิกของครอบครัวคนเดียวที่ชอบอ่าน) เธอคอยดูแลลูก ๆ ให้สะอาดอยู่เสมอและรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจที่จะอวดลูก ๆ กับแขกที่มาเยี่ยมบ้าน

Mrs.T มาจากครอบครัวที่แตกแยก มีปัญหา เป็นต้นว่า ประพฤติดี และปัญหาเกี่ยวกับจิต ด้วยเหตุนี้ครอบครัวของ Mr.T จึงไม่เห็นด้วยกับการแต่งงานของ Mr.T กับ Mrs.T นอกจากนั้น Mrs.T เคยถูกหย่าและท้องไม่มีพ่อมาแล้ว

Mr.T มาจากครอบครัวเม็กซิกันที่เข้มงวด เน้นในเรื่องการเคารพเชื่อฟังบิดามารดา ให้ข้อสัตย์ต่อครอบครัวและศาสนา Mr.T รู้สึกไม่สบายใจใน Conflict ระหว่างมาตรฐานความต้องการของครอบครัวเดิมและความรับผิดชอบต่อ Mrs.T กับลูก ๆ

ทั้ง Mr.T และ Mrs.T ต่างมีความภาคภูมิใจร่วมกันในเรื่องรูปร่างหน้าตาที่เรียบร้อยของลูก ๆ เป็นเด็กฉลาด และรู้จักรับผิดชอบ เช่น Mrs.T ชม Antony เสมอว่า รับผิดชอบน้องอีก 2 คน ดี

Mrs.T ควบคุมเด็ก ๆ ได้ดีกว่า Mr.T โดยไม่ต้องบังคับขู่เข็ญ

การวิเคราะห์ปัญหา (Analyzing & Discussing the problems)

Mrs.T มีประวัติครอบครัวเดิมว่า พ่อเป็นโรคพิษสุราเรื้อรังและปัญญาอ่อน ตัว Mrs.T เองเมื่ออายุ 16 ปี ถูกนำตัวขึ้นศาลในฐานะมีความประพฤติเป็นอันธพาล โดยติดต่อกับหญิงอีกคนและผลักเขาตกบันได เธอเลยถูกส่งไปยังสถานดัดสันดาน

ตามบันทึกของ Agency กล่าวว่า ความรู้สึกและความคิดของเธอสับสนมาก อาจคิดลงโทษตัวเองเพื่อประชดการกระทำที่แล้ว ๆ มาในอดีต แม้ว่า Mrs.T จะรักลูก แต่เมื่อใดที่เธอปวดหัวรุนแรง เธอจะทนไม่ได้ที่จะให้ลูก ๆ มาเคล้าเคลีย เธอจะตวาดใส่ลูก ๆ

ทั้ง Mr. T และ Mrs. T มีความเห็นพ้องกันว่า ความกังวลอยู่ที่ลูก ลูกของเขาก็จะเข้าใจความกังวลของพ่อแม่ดี ยินดีจะอยู่กับพ่อแม่มากกว่าจะให้ไปอยู่ใน Foster Home สรุปได้ว่า ปัญหาของครอบครัวนี้มี 2 ประการ คือ

1. Conflict ระหว่างพ่อแม่

2. สุขภาพของ Mrs.T

ทั้ง Mr.T และ Mrs.T ต่างก็เข้าใจว่าปัญหาคืออะไร ทั้งคู่ตั้งใจที่จะร่วมกันแก้ปัญหา และแสดงความพยายามที่จะใช้ความสามารถของตนแก้ไขให้บรรลุเป้าหมาย การดำเนินการวางแผนแก้ไข (Solving)

1. ควรกระตุ้นให้ทั้งสองคนตระหนักว่าเขาต้องคำนึงถึงเรื่องความสัมพันธ์ด้านสามีภรรยา เพื่อลด Conflict โดย Mr.T จะต้องแสดงให้ญาติพี่น้องเข้าใจว่าเขาเต็มใจและมั่นใจในตัว Mrs.T

2. ด้านสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะ Mrs.T ควรให้ได้รับการศึกษาด้าน Medical และถ้าจำเป็นควรจะได้มีการปรึกษากับจิตแพทย์ให้ประเมินภาวะของความเจ็บป่วยออกมา

3. ควรจะได้สัมภาษณ์ญาติพี่น้องของ Mr.T ด้วย คุยกันถึงเรื่องปัญหาการแต่งงานของ Mr.T พยายามแนะนำชักจูงให้พวกนี้เห็นถึงความสำคัญของชีวิตครอบครัวของ Mr.T

4. วางแผนกับศูนย์ในแหล่งชุมชนนั้นจัด program สันทนาการเพื่อให้ลูก ๆ ของ Mr.T และ Mrs.T ได้เข้ามีส่วนร่วม ซึ่งจะช่วยลดความกังวลของ Mrs.T ในเรื่องลูกบ้าง

5. Worker ควรเอาลูกมาเป็นเครื่องมือในการแก้ไขข้อขัดแย้งของครอบครัวชี้ให้พ่อแม่เห็นว่าลูก ๆ ไม่ต้องการเห็นพ่อแม่แตกแยกกัน

#### การสัมภาษณ์ (Interviewing)

การดำเนินการสัมภาษณ์เราใช้วิธี Joint Interview ระหว่าง Mr.T และ Mrs.T ที่ใช้ Joint Interview คือ

1. ได้เห็นความรับผิดชอบร่วมกันของครอบครัว
2. ได้เห็นบทบาทของสมาชิกในครอบครัว
3. ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของสมาชิก
4. สร้างความเชื่อมั่นในตัวผู้ถูกสัมภาษณ์

Mrs.T ให้สัมภาษณ์ว่า เธอรู้สึกกังวลในสุขภาพมาก นอกจากนั้นก็มีเรื่องหนี้สิน เรื่องชีวิตสมรส และเรื่องความเป็นอยู่ของลูก ๆ ถ้าเธอป่วย เธอยอมรับว่าปัญหาการแต่งงานเป็นปัญหาใหญ่

Mr.T ซึ่งร่วมให้สัมภาษณ์คุยถึงเรื่องที่เขาจะเดินทางไปแท็กซัส เพื่อไปเยี่ยมครอบครัว แต่ Mrs.T เกรงว่า เขาวางแผนที่จะทำลายชีวิตสมรสและเอาลูก ๆ ไปหมด

Mr.T ยืนยันว่าเขาเพียงต้องการไปจัดการข้อขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเดิมให้หมดไป แม้ว่าจะต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางก็ต้องยอมเพื่อจุดประสงค์ในการกำจัด Conflict ของครอบครัว

Worker เห็นว่า ทั้งข้อกังวลของ Mrs.T และการยืนยันของ Mr.T มีความน่าเป็นไปได้ทั้งคู่ Mrs.T ก็มีเหตุผลพอที่จะคิดกังวล เพราะเธอรู้สึกว่าชีวิตแต่งงานถูกคุกคาม ส่วน Mr.T ก็มี Conflict ระหว่าง Royalty ต่อญาติพี่น้องและความรับผิดชอบในฐานะสามีและพ่อ

Worker ได้วางขั้นตอนของการสัมภาษณ์ไว้โดยขั้นแรกให้เขาได้ระบายความขัดแย้งในใจของกันและกันออกมา เพราะบางครั้งการที่บุคคลหนึ่งไม่พูดแต่ต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจ ก็ยอมเป็นไปไม่ได้ ย่อมเกิดการเข้าใจผิดกันขึ้น เช่นในกรณีของ Mr.T Worker ถามว่า Mrs.T เคยหรือไม่ในการบอกกล่าวความรู้สึกระแวงในเรื่องที่ Mr.T จะทิ้งไป Mrs.T ตอบว่า เธอไม่เคยบอกอย่างแจ่มแจ้งแต่เก็บไว้ในใจ เพราะกลัวว่าจะเป็นการกระตุ้นให้ Mr.T ดำเนินการหย่าจริง ๆ เมื่อ Mrs.T ระบายความกลัวและความกังวลออกมา Mr.T ก็ฟังจะเข้าใจ เขาจึงชี้แจงว่า Mrs.T ต่างหากที่มีความสำคัญสำหรับเขา เขาไม่เคยคิดจะหย่ากับ Mrs.T เลย และ Mr.T ว่า อะไรที่ทำให้ Mrs.T คิดว่าเขาจะหย่าขาดจากเธอ Mrs.T ตอบว่า เธอเคยขอให้เขาจัดพิธีแต่งงานที่ถูกต้องตามศาสนาใน Catholic Church แต่ Mr.T ทำให้ล่าช้าโดยทำให้ไปเกิดหายน ตามความคิดของเธอ คิดว่าเป็นแผนการที่จะเริ่มต้นทอดทิ้งและหย่าร้างกันที่สุดในที่สุด Mr.T แก้ไขความเข้าใจของ Mrs.T ใหม่ว่า ไปเกิดที่หายนั้นหายไปจริง ๆ จนบัดนี้ก็ยังหาไม่พบ และตนก็ไม่เคยคิดว่า พิธีการที่ Mrs.T ขอให้มันนั้นสำคัญกับ Mrs.T มาก หลังจากที่ต่างคนต่างเริ่มที่จะเข้าใจกัน Mr.T ก็ให้สัญญาว่าจะจัดการแต่งงานในโบสถ์อย่างที่ Mrs.T ต้องการ

จาก Case นี้ จะเห็นว่า Joint Interview มีบทบาทสำคัญมาก โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัญหามาเผชิญหน้ากัน โดยชี้แจง ระบายข้อขัดข้องใจต่าง ๆ ที่ไม่เคยเข้าใจกัน ได้แก้ไขการเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นซึ่งนำไปสู่การผ่อนปรนและเข้าใจกันที่สุดในที่สุด

### ประโยชน์ของ Joint Interview

1. นักสังคมสงเคราะห์สามารถชี้แจงจุดประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ชี้ให้เห็นตัวปัญหาและอธิบายให้ครอบครัวได้ทราบถึงบริการที่จะให้
2. เป็นประโยชน์ในการวินิจฉัยปัญหาของครอบครัวที่เกิดขึ้น โดยสังเกตจากความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเมื่อเข้าร่วมกลุ่มเวลาสัมภาษณ์
3. Joint Interview เป็นประโยชน์ต่อขบวนการแก้ไข แต่ละคนจะรู้สึกว่าตัวเองมีความเกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ และเห็นพ้องกันว่า วิธีการแก้ไวนั้น คือ การหันหน้ามาร่วมมือกัน



4. แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบร่วมกันของครอบครัวโดยเฉพาะ พ่อกับแม่ นักสังคมสงเคราะห์จะแสดงให้เห็นพ่อแม่ของครอบครัวนั้นเห็นว่า เรามีความกังวลกับครอบครัวเขาอย่างไร และเรามีส่วนร่วมในปัญหาด้วย.

5. สร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง สำหรับผู้ที่เข้าร่วมในการสัมภาษณ์มีการถกเถียงกัน อย่างกว้างขวาง ได้มีการแก้ไขทำความเข้าใจกันใหม่

6. ส่งเสริมให้สามีภรรยาแสดงออกมาเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้งและส่งเสริมให้พ่อแม่สนองความต้องการในครอบครัว

### ข้อควรปฏิบัติในกรณีใช้ Joint Interview

1. ระหว่างการสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้จักการเปลี่ยนเรื่องพูด ในกรณีที่เรื่องในการสัมภาษณ์เป็นสาเหตุให้สามีภรรยาต้องโต้เถียงกัน เพราะในสถานการณ์เช่นนั้น ทั้งคู่อาจมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อกันในวิธีทางที่รุนแรงจนทำให้เขาเกิดการแตกแยกกันยิ่งขึ้น

2. การสัมภาษณ์แบบ Joint Interview จะต้องอาศัยประโยชน์จากการสัมภาษณ์เดี่ยว เพื่อให้ทราบถึง personal concern ของแต่ละคนก่อน

3. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพัฒนาความสามารถที่จะสัมพันธ์กับกลุ่มได้ เพื่อช่วยแก้ปัญหาที่เป็นปัญหาร่วม พยายามทำให้กลุ่มมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความต้องการที่จะร่วมแก้ปัญหาด้วยกัน

4. นักสังคมสงเคราะห์ควรสร้างบรรยากาศให้เขาเกิดความรู้สึกชื่นชมและภาคภูมิใจเมื่อไปเยี่ยมบ้าน เช่น ชมว่าจัดบ้านสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย

5. รับฟังข้อทุกข์ร้อนจากสามีและภรรยา แต่จงหลีกเลี่ยงที่จะเป็นผู้ปกป้องฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจากการโจมตีของอีกฝ่ายหนึ่ง นักสังคมสงเคราะห์จะต้องแสดงตัวเป็นกลาง

6. ระหว่างการสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์ ควรวางแผนการวิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะเป็นอย่างไรในแนวไหนนั้น ก็ดูจากความสัมพันธ์และหน้าที่ของสมาชิกที่มีต่อกันในครอบครัว ถ้าเราเข้าใจในสิ่งเหล่านี้แล้วจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำงานร่วมกับเขา

การสัมภาษณ์ในงานสังคมสงเคราะห์ถือเป็นขั้นหนึ่งที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวผู้มีปัญหา เป็นต้นว่า พฤติกรรม ความคิด ทศนคติ จิตใจ เหล่านี้จะได้มาจากการสังเกตในการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เป็นทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้มีปัญหาได้สบายใจขึ้น ผู้มีปัญหาส่วนมากไม่สามารถแก้ปัญหาที่ยาก

ของเขาได้ ทั้งนี้อาจจะเป็นด้วยความขุนขี้หรือกังวลใจที่ไม่เคยระบายออกมา หรือ ระบาย  
ออกมาแล้วก็ไม่มีใครเข้าใจ ฉะนั้นการสัมภาษณ์จะช่วยให้ผู้มีปัญหาได้มีที่พึ่ง โดยมีนัก  
สังคมสงเคราะห์คอยรับฟัง และในขณะเดียวกันก็จะพยายามให้เขาผ่อนคลายอารมณ์เครียด  
ส่งเสริมให้เขามีกำลังใจในการแก้ไขปัญหาโดยร่วมมือกับนักสังคมสงเคราะห์ ที่จะบอก  
กล่าวเล่าความเป็นจริงในระหว่างการสัมภาษณ์

---